

Analisis kinerja Unit Gawat Darurat pelayanan kesehatan St. Carolus dengan pendekatan Balanced Scorecard

Feni Nugraha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20296865&lokasi=lokal>

Abstrak

Penyelenggaraan kesehatan pada sarana kesehatan harus memperhatikan mutu dari pelayanan yang diberikan, demikian juga rumah sakit. Rumah sakit harus selalu berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanannya kepada pasien, untuk menjadi yang terbaik di era globalisasi saat ini. Untuk memperoleh hasil yang baik, diperlukan sistem keuangan yang baik, kepuasan pelanggan, melaksanakan bisnis dengan profesional dan meningkatkan sumber daya manusia. Pendekatan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja keempat aspek tersebut adalah dengan menggunakan balanced scorecard. Penelitian ini dilakukan di Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. Carolus untuk mengetahui gambaran kinerja Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. Carolus dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik, dimana data primer diperoleh dari responden dan data sekunder diperoleh dari laporan Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. Carolus.

Dari hasil penelitian diperoleh : 1) Kinerja keuangan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat pertumbuhan penerimaan yang meningkat dari tahun 2008 sampai tahun 2010, Cost Recovery Rate (CRR) diatas 100% yaitu tahun 2008 sebesar 131,04%, tahun 2009 sebesar 124,26%, tahun 2010 sebesar 112,31%. 2) Kinerja pelanggan secara umum baik dengan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 83,09. 3) Kinerja proses bisnis internal secara umum cukup, tetapi masih perlu perbaikan, hal ini dilihat dari AKPGD dan persentase jumlah pasien yang meninggal di UGD yang masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal menurut Depkes RI. 4) Kinerja pembelajaran dan pertumbuhan secara umum cukup, dilihat dari tingkat kepuasan kerja pegawai adalah sebesar 52,8% merasa tidak puas dan 47,2% merasa puas, tingkat turn over pegawai yang meningkat di tahun 2010, tingkat absensi pegawai yang menurun dari tahun 2008-2010, tingkat pendapatan per pegawai yang menurun pada tahun 2010 dan akses terhadap pelatihan dan pendidikan yang berkurang di tahun 2010.

Dari hasil penelitian keempat aspek dengan pendekatan balanced scorecard dapat dikatakan bahwa kinerja Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan St. Carolus sudah cukup baik. Untuk itu diharapkan agar adanya komitmen dari tenaga di UGD dalam memberikan pelayanan yang bermutu terhadap pasien dengan menjalankan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh Depkes RI dan menggunakan hasil penelitian yang didapat sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja selanjutnya di Unit Gawat Darurat demi tercapainya visi dan misi Pelayanan Kesehatan St. Carolus.

.....Health implementation of medical equipments should concerns about the service quality provided, and the hospital as well. Hospital should keep on improving service quality to the patient in achieving the excellence in this currently global era. In order to achieve better input, good financial system is necessary, customer satisfaction, professionally business implementation and human resource improvement. The available approach to improve the performance of those four aspects applies balanced scorecard. This resource executed in Emergency Unit of St. Carolus Medical Service to describe the performance of Emergency Unit St. Carolus Medical Service applying balanced scorecard approach. This research is

analytically descriptive research, in which the primary data obtained from the respondents and the secondary data from the Emergency Unit report of St. Carolus medical service.

From the research acquired : 1) Sufficiently financial performance, this can be seen by the level of the increasing revenue growth from 2008 to 2010, Cost Recovery Rate (CRR) over 100% in 2008 as of 131,04%, in 2009 of 124,26%, and in 2010 of 112,31%. 2) Customer performance is generally good with the level of customer satisfaction is 83,09. 3) The performance of internal business processes generally is sufficient, however some corrections required, this can be seen from AKPGD and total percentage of dead patients in UGD that has not qualified to the Minimum Service Standard of Department of Health of Republic Indonesia. 4) The performance of Study and Growth in general is sufficient, as seen by the level of staff working performance 52,8% is unsatisfied and 47,2% is satisfied, turn over level of the staff increased in 2010, the level of staff attendance decreased during 2008-2010, the level of the income per staff decreased in 2010 and the access to the training and education decreased in 2010.

Based on the research of these four aspects with balanced scorecard approach might be said that the performance of Emergency Unit of St. Carolus medical service is relatively good. Therefore, it is expected for the medical staff of UGD a commitment to provide a good quality of medical service to the patient by conducting a minimum service standard stipulated by Depkes RI and applying the research input as the basis to evaluate further performance of Emergency unit in order to achieve the vision and mission of St. Carolus medical service.