

## Evaluasi kinerja RSU QRS Karawang Tahun 2006-2007 dengan pendekatan balanced scorecard = Performance evaluation of QRS Hospital in Karawang from 2006-2007 with approach of balanced scorecard

Sukara S. Kusuma Jaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20338987&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan dan pergeseran paradigma bisnis di dunia usaha sebagai akibat globalisasi dan perdagangan bebas telah membentuk kompetisi bisnis yang semakin ketat. Hal ini mendorong perusahaan berupaya mempertahankan kepuasan pelanggan dengan membuat perencanaan yang terintegrasi, penilaian kinerja pada perspektif keuangan dan non keuangan. Salah satu alat yang dapat dipergunakan untuk mengukur kinerja adalah Balanced Scorecard.

RSU QRS Karawang belum pernah melakukan evaluasi terhadap kinerja dengan pendekatan empat perspektif dari Balanced Scorecard. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini dibatasi pada penerapan secara sederhana keempat perspektif Balanced Scorecard pada objek penelitian di RSU QRS Karawang.

Hasil evaluasi kinerja tahun 2006 dan 2007 RSU QRS Karawang adalah sebagai berikut:

- Perspektif keuangan: Keuntungan kotor turun dari 27,6% menjadi 26,6%, keuntungan bersih naik dari 2,3% menjadi 2,6%, tingkat pengembalian aset naik dari 9,7% menjadi 12,8%, tingkat pengembalian modal sendiri turun dari 44,3% menjadi 38,2% , efektifitas biaya turun dari 94,7% menjadi 94,6% , dan peningkatan utilisasi aset naik dari 4,1 x menjadi 4,9 x.
- Perspektif pelanggan: Kepuasan pelanggan rata-rata 70%, tingkat akuisisi total turun dari 25,9% menjadi 20,4%, tingkat retensi total naik dari 74,1% menjadi 79,6%.
- Perspektif bisnis internal: Jumlah kunjungan rawat jalan turun dari 45.411 menjadi 40.661, jumlah kunjungan rawat inap naik dari 3.619 menjadi 3715, BOR turun dari 63,5% menjadi 61,3% , LOS naik dari 3 hari menjadi 3,4 hari , TOI naik dari 3 hari menjadi 3,4 hari , sedangkan BTO tetap 63 kali (2006 & 2007). Jumlah pihak ketiga yang menjalin kerjasama naik dari 101 menjadi 110. Kecepatan pelayanan pada bagian pendaftaran tidak ada perbedaan pada pasien umum maupun pasien kontrak.
- Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: Tingkat kepuasan karyawan 54,04% (rata-rata). Tingkat kepatuhan karyawan naik dari turunnya tingkat ketidakpatuhan karyawan dari 11 menjadi 7 pelanggaran. Fokus kinerja RSU QRS Karawang saat ini masih terpaku pada perspektif keuangan sedangkan perspektif non keuangan belum dikelola secara maksimal.

.....Growth and function of business paradigm in corporate world as effect of free trade and globalization have formed business competition which progressively tighten. This matter push company cope to maintain satisfaction of customers by making integrated planning, assessment of performance at is in perspective of finance and non finance. One of the tools able to be utilized to measure performance is Balanced Scorecard. QRS Hospital in Karawang has never evaluated to performance with approach four is in perspective the than balanced scorecard. This research use descriptive method qualitative. This research is limited by at in perspective fourth applying simply balanced scorecard at research object in QRS Hospital Karawang result of evaluation performance of year activity 2006 and 2007 QRS Hospital Karawang as following:

- In perspective of finance : Gross margin alight from 27,6 % becoming 26,6%, net profit margin go up from 2,3% becoming 2,6%, rate of return on asset go up from 9,7% becoming 12,8%, rate of return on equity alight from 44,3% becoming 38,2, cost effectiveness improvement of alighting from 94,7% becoming 94,6, and asset turnover go up from 4.1 x become 4,9 x.

- In perspective of customer: Satisfaction of customer of mean 70%, level of acquisition total alight from 25,9% becoming 20,4%, level retention total go up from 74,1% becoming 79,6%.

- In perspective of internal business: Amount of outer patient department visiting alight from 45.411 becoming 40.661, amount of outer patient department visiting to go up from 3.619 becoming 3.715, BOR to alight from 63,5% becoming 61,3, LOS go up from 3 day become 3,4 day, TOI go up from 3 day become 3,4 day, while BTO remain to 63 times (2006 & 2007). Amount of third party brading cooperation go up from 101 becoming 110. Speed of service at part of registration there no difference at public patient and also contract patient.

- In perspective of learning and growth: employee satisfaction 54,04% (mean). employee compliance index go up from going down of collision level of employees from 11 becoming 7 collision. Performance focus of QRS Hospital in Karawang in this time still fetch up all standing at is in perspective of finance while is in perspective is non finance not yet been managed maximally