

# Analisis kinerja instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan dengan pendekatan Balanced Scorecard Tahun 2008 = Performance analyses of emergency room (ER) of Tarakan District General Hospital (TDGH) with a balanced scorecard approach, 2008

Darul Amany, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20340213&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan merupakan salah satu RSUD yang mempunyai potensi untuk berkembang dalam menghadapi era globalisasi, Instalasi Gawat Darurat sebagai pintu masuk pasien yang paling besar di Rumah Sakit Daerah Tarakan. Oleh sebab itu perlu adanya pengukuran kinerja secara komprehensif IGD di RSUD Tarakan Tahun 2008. Untuk mengukur kinerja secara komprehensif dapat menggunakan pendekatan Balanced Scorecard. Mengukur kinerja dengan menggunakan Balanced Scorecard dapat memberikan informasi secara menyeluruh terhadap kinerja program yang dijalankan., baik itu keberhasilan program maupun kendala-kendala yang dihadapi dalam kegiatan. Dimana terdapat empat perspektif Balanced Scorecard yang dikaitkan dengan visi dan misi organisasi yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan karyawan, manajemen dan organisasi.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan pada bulan April sampai Juni 2008. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui gambaran kinerja IGD RSUD Tarakan berdasarkan empat perspektif dalam Balanced Scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Populasi adalah seluruh pasien yang berkunjung ke RSUD Tarakan pada bulan April dan Juni 2008, sampel diambil dengan cara random sampling terhadap pasien yang berkunjung ke IGD RSUD Tarakan dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan metode In-depth interview, telaah dokumen dan observasi. In-depth interview dilakukan dengan Kepala IGD, Kepala Perawat IGD, Dokter jaga IGD dan perawat IGD sebagai informannya, telaah dokumen terhadap data keuangan IGD sedangkan metode observasi terhadap respon time pelayanan oleh petugas IGD.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan masih kurang baik karena masih kurangnya komitmen petugas IGD terhadap pelayanan yang dilakukan di IGD di sebabkan kurangnya sosialisasi Standar Pelayanan Minimal di IGD, masih ada ketidakpuasan karyawan IGD terhadap reward gaji yang diterima dan ketidakpuasan terhadap sistem pengembangan karier di IGD, perspektif proses bisnis internal tentang respon time belum memenuhi standar Depkes, perspektif pelanggan tentang kepuasan pelanggan masih dibawah standar Depkes yaitu < 70 % sedangkan perspektif keuangan tingkat pertumbuhan pendapatan secara keseluruhan terjadi peningkatan sebesar 9,43 % dari tahun 2006 ke tahun 2007. Untuk itu diharapkan kepada pihak manajer RSUD Tarakan serta Kepala IGD untuk melakukan sosialisasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada seluruh tenaga yang bertugas di IGD serta meningkatkan komitmen tenaga di IGD dalam memberikan pelayanan yang bermutu terhadap pasien dengan menjalankan SPM yang telah ditetapkan oleh Depkes RI, dan menggunakan hasil penelitian yang didapat sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kinerja selanjutnya di Instalasi Gawat Darurat dan menerapkannya

ke dalam manajemen rumah sakit demi tercapai Visi dan Misi rumah sakit yang baru.

.....Tarakan District General Hospital (TDGH) is one of a district general hospital which has a potency to expand and develop in order to deal with the globalization era. It has widely known that the ER is the main entrance of receiving patients at the hospital. Therefore, there is a need for a comprehensive measurement on the performance of the ER at TDGH in 2008, using the Balanced Scorecard approach. This approach will give the entire intbnnation of the performance of program conducting at the ER, whether its successful or problems found as the program has applied. There are four perspectives that included at the Balanced Scorecard related to the vision and mission of the organization, they are perspective of finance, perspective of client, perspective of internal business process, and perspective of employee, management and organization experience and development.

The study is conducted at the ER of TDGH in the period of April to June 2008, using a study case design with a qualitative and quantitative approach, in order to know the description of performance at the ER of Tarakan DGH, based on four perspective ves of Balanced Scorecard. The population is all patients who visit to the Tarakan DGH in the month of April to June 2008. Sample is taken by a simple random sampling and interviewed with a structured questionnaire. For qualitative approach, an in-depth interview is conducted, as well as a documents exploration and observation toward the ER. The in-depth interview is carried out toward informants, i.e. the Head of the ER, Head of nurse of the ER. doctor in charge of the ER and the nurse of the ER. Finance data is obtained from the documents explonttion, and observation is taken toward service response time by the ER providers.

The study found that the perspective on the experience and development is poor, as the commitment of the ER providers in giving the services is still low. This because of the socialization of the Minimum Service Standard at the ER is not so good. Some employee still dissatisfy with the reward they have and also with the development career system at the ER. The perspective of the internal business process on the response time is not fulfilling the MoH criteria of standards. Perspective of client on service satisfaction is still below MoH standard, less than 70%. Of the perspective of finance, the income growth rate in overall is increase 9.43% from the year 2006 to 2007. Therefore, it is expected that the management of the Tarakan DGH and the Head of the ER will carried out the socialization of the Minimum Service Standard (MSS/ SPM) to all health providers of the ER, and increasing the commitment among providers at the ER to address a good services by applying SPM determined by the MoH. It is also expected that the result of the study will be using fur the base of the advance performance evaluation at the ER and implemented in to the hospital management board, and hoped that the new visions and missions of the hospital are reached.