

## Analisis kinerja RSUD Pelabuhan Ratu Tahun 2004-2006 (Pendekatan Balanced Scorecard) = Performance analysis of RSUD Pelabuhan Ratu in period of 2004-2006 (Balanced Scorecard Method)

Sudarmono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20341001&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perkembangan dunia pelayanan kesehatan dewasa ini, telah memacu Rumah Sakit Daerah untuk mengembangkan dirinya sehingga memiliki kemampuan dan daya saing yang tinggi, oleh sebab itu penilaian kinerja mutlak diperlukan oleh Rumah Sakit Daerah sebagai pertanggung-jawaban akuntabilitas dan evaluasi atas capaian kinerjanya. Pergeseran pengelolaan Rumah Sakit Daerah menjadi unit Badan Laytman Umwn, turut mewamai pola penilaian kinerja yang dirasakan sesuai dengan dinamika perkembangan Rumah Sakit Daerah Kerangka balanced scorecard merupakan alternatif yang dapat dipergnakan dalam penilaian kinerja Rurnah Sakit Daerah.

Penelitian ini merupakan operational action research mengenai penilaian kinerja dengan mernakai pendekatan balanced scorecard, didasarkan atas data sekunder yang terdapat dalam dokumen RSUD Pelabuhan Ratu. Sedangkan informnasi mengenai kepuasan polanggan diperoleh dari basil survei terhadap 96 responden ytmg didistribusikan atas kunjungan pasien rawat inap, pasien rawat jalan, dan pasien unit gawat darurat. Pengukuran Kepuasan karyawan dilakukan terhadap 96 karyawan RSUD Pelabuhan Ratu.

Analisis kinerja RSUD Pelabuhan Ratu selama Periode Tahun 2004-2006 menunjukkan bahwa: 1). Kinetja pada perspektifkeuangan: pada Tahun 2006 perolehan pendapatan atas kegiatan pelayanan kesehatan mengalami kenaikan 133%, namun tidak diikuti dengau penurunan biaya pengeluaran sehingga cost recovery masih di hawab 50o/o. 2). KineJja pada perspektif pelanggan: pangsa pasar masih luas, retensi pelanggan menunjukkan tren meningkat meskipun kemampuan memperoleh pelanggan baru cenderung menumn, kepuasan pelanggan masih tergolong rendah. 3) Kinelja pada perspektif bisnis internal menunjukkan kinelja yang efisien dan efektif 4) Efisien dan efektif tidak terlihat pada kinelja pertumbuhan dan pembelajann.

Kinelja yang efek-tif dan efisien pada proses bisnis internal terbuk-6 dapat mendorong efektifitas kineiia pada perspektif pelanggan yang dipelihatkan dengan peningkatan jumlah kunjungan pasien. Pada akhimya, melalui peningka!an jumlah kunjungan pasien, efektifitas kinerja pada perspektif keuangan yang berupa peningkatan pendapatan dapat tercapai, diikuti dengan efisiensi penggunaan angganm, maka tujuan strategis kemandirian rumah sakit dapat terwujud.

.....Growth of health service today pushed district hospital to develop themselves so they have a high ability and competitiveness, therefore, performance assessment is needed by district hospital as responsibilities of accountability and evaluation of their performance absolutely. Management fncion of district hospital become Public Service Unit bas taken part in color design of performance assessment which is felt as growth dynamics of district hospital. Balanced scorecard framework is an alternative which able to be used on performance assessment of district hospital.

This study is an operational action research concerning performance assessment with a balanced scorecard method and based on secondary data which is in R.SUD Pelabuhan Ratu document. While information concerning customer satisfaction was obtained from survey result to 96 responders who were distributed for visiting in patient, out patient, and intensive care unit patient. Measurement of employees satisfaction has conducted to % employees of RSUD Pelabuhan Ratu.

Performance analysis of RSUD Pelabuhan Ratu period of 2004-2006 indicated that t ). Performance on finance perspective: earning acquirement of health service activity increased 133% in 2006~ but this is not followed by decreasing an expenditure cost so that recovery cost is still under 500/o. 2). Performance on customer perspective: market compartment is still wide, customer retention showed increased trend although a new customer maintain ability decreased. customer satisfaction is still low 3) Performance on internal business perspective indicated an efficient and effective performance 4) performance grown and study do not indicate an efficient and effective performance.

An efficient and effective performance on internal business process has proven that it can push performance affectivity on customer perspective which is indicated by improvement of patient visits number, Through improvement of patient visits number in the end of performance affectivity on finance perspective which made improvement of earning can reach, it was followed by efficiency usage of budget, so strategic objective of hospital independence can prove.