

Analisis kinerja rumah sakit umum daerah dr h abdul moeloek provinsi lampung tahun 2011 2013 berdasarkan balanced scorecard = Performance analysis of dr h abdul moeloek hospital by using balanced scorecard metode

Laisa Muliati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20404009&lokasi=lokal>

Abstrak

RSUDAM sebagai organisasi sektor publik yang berstatus BLUD, harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bertanggungjawab, efektif dan efisien. Untuk itu diperlukan alat pengukur kerja yang komprehensif sebagai wujud pertanggungjawaban kepada masyarakat maupun pemilik. Balanced scorecard oleh banyak lembaga nonprofit dianggap sebagai alat ukur yang komprehensif meliputi perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja RSUDAM tahun 2011-2013 berdasarkan Balanced scorecard. Analisis data yang dipakai adalah univariat (deskriptif). Pengolahan data dengan metode studi kualitatif dan kuantitatif terhadap data sekunder kegiatan tahun 2011-2013.

Hasil analisis menunjukkan bahwa 1)kinerja perspektif pelanggan: Kepuasan pasien: tahun 2012 sebesar 73,75 % puas, tahun 2013 sebesar 75,88 % puas, pangsa pasar luas, retensi dan akuisisi pelanggan menunjukkan trend meningkat 2)Kinerja perspektif keuangan:pendapatan atas kegiatan pelayanan kesehatan mengalami kenaikan, dengan tingkat pertumbuhan yang menurun 3)Kinerja pada perspektif bisnis internal: menunjukkan proses peningkatan mutu 4) Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran: program yang diarahkan untuk peningkatan kompetensi, motivasi dan disiplin karyawan belum maksimal menghasilkan peningkatan kinerja secara riil.

Balanced Scorecard dapat dipakai sebagai alternatif untuk mengukur kinerja RSUDAM, karena lebih komprehensif dibandingkan pengukuran kinerja RSUDAM sekarang.

<hr>

RSUDAM as public sector organizations BLUD status, health services should be held responsible, effective and efficient. It required comprehensive tools as a form of accountability to the community or the owner. Balanced scorecard by many nonprofits regarded as a comprehensive measuring tool. Namely the customer perspective, financial, internal business process perspective and the perspective of growth and learn. to analyze the performance of RSUDAM years 2011-2013 based balanced scorecard.

The data analysis univariate analysis (descriptive). Data processing with methods of qualitative and quantitative studies of secondary data research activities in 2011-2013 show that: 1) The performance of the customer's perspective: Patient satisfaction: in 2012 amounted to 73.75% satisfied, in 2013 amounted to 75.88% satisfied, share broad market, retention and customer acquisition shows an increasing trend 2) Performance on the financial perspective: income on health services has increased, with declining growth 3)

Performance on the internal business perspective: shows the process of quality improvement 4) Performance of growth and learning:the program directed to increase competence, motivation and discipline employees not maximized results in improved performance in real terms.

Balanced Scorecard framework as alternative which able to be used on performance assesment of RSUDAM because more comprehensiv than performance in measurement is RSUDAM now.