

Analisis strategi Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang dalam pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional dengan metode balanced scorecard = Analysis strategy of An-Nisa Hospital, Tangerang City in implementation of the national health insurance with balanced scorecard method

Luh Putu Sinthya Ulandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20476859&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Nama : Luh Putu Sinthya Ulandari
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Strategi Rumah Sakit An ndash; Nisa Kota Tangerang dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional dengan Metode Balanced Scorecard
Penyelenggaraan Program JKN akan berhasil apabila faskes siap dengan pelayanan kesehatan yang berprinsipkan efisiensi biaya tanpa mengabaikan mutu layanan. Salah satu rumah sakit swasta yang mampu menunjukkan kondisi tersebut adalah RS An-Nisa Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi RS An-Nisa dalam pelaksanaan program JKN dengan metode Balanced Scorecard. Penelitian dilakukan pada Mei 2018 dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan studi dokumen. Sampel penelitian ditentukan secara purposive, terdiri dari 7 informan pihak internal RS dan 2 informan pihak BPJS Kesehatan. Data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Dari perspektif keuangan, strategi yang dilakukan adalah meningkatkan volume, meningkatkan revenue per pasien serta menerapkan prinsip low cost dalam pengelolaan dana. Strategi RS dari perspektif pelanggan dengan mengembangkan 5 value proposition, memperhatikan 5 aspek mutu, serta membangun hubungan baik dengan pasien. Strategi RS dilihat dari proses bisnis internal adalah membuat standar pelayanan, melakukan pengendalian biaya, dan melakukan verifikasi internal pada manajemen klaim. Strategi RS dilihat dari sisi pembelajaran dan pertumbuhan adalah mengembangkan program pelatihan, menetapkan standar kompetensi, memberikan reward, membangun lingkungan kerja kompetitif, memperhatikan jenjang karier SDM, serta memberikan salary yang baik. Melalui strategi tersebut RS An ndash; Nisa mampu menjalankan program JKN dengan baik dan tetap membukukan surplus tanpa mengorbankan kualitas pelayanan.
Kata kunci: Balanced Scorecard, Jaminan Kesehatan Nasional, Strategi Rumah Sakit

ABSTRACT
Name Luh Putu Sinthya Ulandari
Study Program Public Health
Title Analysis Strategy of An ndash Nisa Hospital, Tangerang City in Implementation of The National Health Insurance with Balanced Scorecard Method
The implementation of the National Health Insurance will be successfully if the health facilities are ready with health service which has cost efficiency principle without neglecting the quality of service. One of the private hospitals that show the condition is An ndash Nisa Hospital. This study aimed to finding out the strategy of An ndash Nisa Hospital in the implementation of the National Health Insurance with Balanced Scorecard Method. The research was conducted in May 2018 using qualitative approach. Data was collected through in ndash depth interview to 7 informants from hospital and 2 informants from BPJS Kesehatan. Data was analyzed by descriptive qualitative analysis. Strategy from a financial perspective are increasing the volume, increasing value per patient and applying the low cost principle. Hospital strategy from customer perspective by developing 5 value proposition, focus on 5 aspects of services quality and establishing good relationship with patient. Strategy from an internal business processes are creating service standards, doing cost

containment, and doing internal verification in claimsmanagement. Hospital strategy from learning and growth perspective is to develop training programs, set competency standards, giving rewards, build a competitive work environment, cognize their career path, and giving a good salary. Though the strategy, An dash Nisa Hospital is able to implementation the National Health Insurance well