

Penilaian kinerja poliklinik spesialis Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Palembang BARI tahun 2001-2002 dengan pendekatan konsep balanced scorecard

Indah Puspita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76942&lokasi=lokal>

Abstrak

RSUD Palembang BARI sebagai satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Kota Palembang perlu mengetahui .kinerjanya, terutama didalam era otonomi daerah, agar dapat eksis menghadapi situasi dan kondisi yang penuh persaingan. Unit rawat jalan yang merupakan pelayanan khusus dokter spesialis sebagai salah satu cerminan layanan di RSUD Palembang BARI, sebagai langkah awal untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap pelanggan, perlu dilakukan penilaian kinerjanya secara komprehensif melalui pendekatan kansep balanced scorecard.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dilakukan dengan survei terhadap responden (25 orang SDM di Unit Rawat Jalan, 100 orang pasien yang datang berobat di Poliklinik Spesialis Unit Rawat Jalan pads minggu ke 2 Februari sampai dengan minggu ke 2 Maret 2003, yang dipilih secara random). Alat penelitian yang digunakan yaitu kuesianer dan panduan observasi. Selanjutnya data yang dikumpulkan dianalisa secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan : 1) Kinerja Keuangan : Rasia tingkat pertumbuhan pendapatan adalah 2,45, saldo tahun 2001 dibandingkan dengan tahun 2002 terjadi peningkatan 276 %. 2) Kinerja Pelanggan : tingkat kepuasan pelanggan 80 % (puas 63 %) dan terdapat beberapa hal yang menjadi prioritas untuk diperhatikan yaitu masalah WC yang tidak bersih, pelayanan yang tidak sesuai jadwal dan sikap petugas yang tidak ramah. 3) Kinerja proses bisnis internal ; proses pelayanan pasien secara keseluruhan (meliputi waktu tunggu pasien mendapat pelayanan, waktu layanan oleh dokter dan asisten dakter, komunikasi pasca layanan) hanya 44 % proses pelayanannya baik 4) Kinerja pertumbuhan dan pembelajaran komitmen terhadap waktu layanan dan tingkat kepuasan SDM, SDM terutama dokter spesialis tidak komitmen terhadap waktu pelayanan pasien yang dimulai pukul 09.00. Tingkat kepuasan SDM, puas (52 %), dimana yang menjadi skala prioritas untuk diperhatikan adalah masalah insentif.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui kinerja keuangan dinyatakan tidak baik, walaupun rasio tingkat pertumbuhan pendapatan nilainya 2,45 (tetapi tidak dapat memuaskan kerja SDM) dimana insentif yang mereka terima jauh dibawah UMR dan saldo yang meningkat sampai 276%, sumber pendapatannya sebagian besar masih merupakan subsidi dari Pemerintah Kota Palembang. Kinerja pelanggan (kepuasan pasien), kinerja proses bisnis internal (proses pelayanan terhadap pasien), kinerja pertumbuhan dan pembelajaran (komitmen dan kepuasan pasien) masih kurang. Unit Rawat Jalan untuk meningkatkan kinerja keuangannya perlu membuka Poliklinik sore hari, melakukan penghematan biaya operasional (biaya bahan obat dan alkes) dan mengusulkan revisi polatarif. Kemudian melakukan pembenahan fisik (WC bersih, tersedianya papan informasi) dan mengadakan pelatihan/kursus kepribadian untuk petugas, mengadakan survei kepuasan periodik kepada pelanggan. Agar supaya pelayanan menjadi baik, dilakukan

penyempurnaan/revisi SOP/ PROTAP. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar penilaian kinerja selanjutnya dan sebagai langkah awal untuk menuju kearah perbaikan yang dilakukan secara berkesinambungan.

The General Hospital of Palembang BARI, as one of the hospitals controlled by the local government of Palembang, must evaluate its performance, especially in this area of provincial autonomy, in order to confront its competition. The outpatient unit which is comprised of specialists provides one reflection of the service offered at RSUD Palembang BARI. As a beginning step for improving the quality and quantity of service for the customers, it is necessary to do a performance evaluation in a comprehensive manner following the concept of Balanced Scorecard.

This study was designed as a descriptive study. The data used was primary and secondary data. The primary data came from the responses to several surveys (25 employees of the outpatient unit, 100 patients who received treatment in the specialist unit of the hospital from the second week of February 2003 through the second week of March 2003, using a random sample). The research instruments used included questionnaires and observation. Furthermore, the data was analyzed in a descriptive manner.

This research shows the following: 1) Financial Performance: The ratio of revenue growth is 2.45. The balance when comparing 2002 with 2001, the increase is 276%. 2) Customer Performance: The level of customer satisfaction is 80% (63%). Some matters, which need attention, include problems with the restrooms, which are not clean, the employees' failure to follow the work schedule and their lack of friendliness. 3) Internal Business Process: The process of caring for patients including all parts of their visit (including the service received during their time in the waiting room, the service received from the doctor and assistant doctor, and the communication after the service) is good only 44% of the time. 4) Learning and Growth Process: This includes the commitment of the employer towards the service time of the patient and the employer satisfaction. It is apparent that the specialists are not considerate of the patients' time, which is supposed to begin at 9:00 AM. The level of employee satisfaction is only 52%, which indicates that attention needs to be given to the present lack of incentive.

Based on this research, it is apparent that the financial performance is not good; although, the ratio of revenue growth is 2.45 (but does not create employer work satisfaction), the incentive that they receive is far below the standard. Also, although the balance increased 276%, a large part of it comes from local government subsidies. Therefore, customer performance (customer satisfaction), internal business process (the process of caring for the patient), and the learning and growth process (commitment and employer satisfaction) are still lacking. The outpatient unit, in order to increase its financial performance, must open its clinic in the afternoons. economize on its operational costs (costs of medicines and instruments), and propose a revised receipt for treatment. Also, improvements of the facility must be made (including cleaning the restrooms and adding an information board). Character building training for employees and periodic satisfaction surveys for the customers should also be added. So that service is improved, revisions must be made to the SOP. The results of this research serve as a foundational performance evaluation and provide beginning steps for continued improvement.