

Analisis kinerja instalasi rawat jalan RSUD Pasar Rebo DKI Jakarta dengan menggunakan pendekatan konsep balanced scorecard = Performance analysis on Pasar Rebo Jakarta district hospital polyclinic installation by using balanced scorecard approach

Yoserizal, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97892&lokasi=lokal>

Abstrak

Predikat status swadana yang telah disandang sejak akhir tahun 1992 oleh Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo DKI Jakarta akan bergeser menjadi BUMD pada awal tahun 2005. Seiring dengan Keputusan Presiden Nomor 40 tahun 2001 mengenai kelembagaan rumah sakit BUMD, maka pengelolaan rumah sakit akan mengarah kepada operasional pelayanan secara mandiri dan otonom. Dengan adanya issue kemandirian, rumah sakit terus didorong untuk melakukan upaya pembenahan dan peningkatan kinerja di setiap unitnya. Untuk dapat mengukur kinerja pada setiap instalasi di rumah sakit, diperlukan suatu tolak ukur yang tidak hanya bertumpu pada kinerja aspek keuangan, tetapi juga non keuangan. Balanced Scorecard merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur secara seimbang aspek keuangan dan non keuangan, melalui 4 perspektif yaitu : keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan design metode penelitian deskriptif, yang bertujuan memotret kinerja instalasi rawat jalan pada kurun waktu tertentu. Untuk pengambilan data primer, dilakukan wawancara dan survey kepada pasien rawat jalan dan karyawan dengan sample masing-masing sebanyak 100 orang. Data sekunder diambil dari laporan keuangan dan protap rumah sakit.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari aspek keuangan, terjadi pertumbuhan tingkat pendapatan di instalasi rawat jalan seiring dengan peningkatan biayanya pada periode tahun 2001 - 2003. Dari aspek pelanggan diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien dengan batas median adalah sebesar 97 %, pangsa pasar rawat jalan selama 3 tahun sebesar 29 %, dan retensi pelanggan meningkat dari tahun 2001 - 2003. dari aspek proses bisnis internal diketahui bahwa inovasi yang telah dilakukan terhadap pengembangan pelayanan rawat jalan, adalah dengan menambah pelayanan Medical Check Up (MCU). Rencana kedepan akan mengadakan kerjasama dengan perusahaan - perusahaan dalam pelayanan rawat jalan. Kinerja pelayanan yang dilihat dari angka indikator pelayanan menunjukkan jumlah kunjungan pasien lama selama 3 tahun mengalami peningkatan. Jumlah complain pasien belum tercatat dan layanan purna jual dilakukan sebatas keringanan pembayaran berupa pembayaran cicilan. Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diketahui kapabilitas karyawan dari tingkat kepuasan karyawan di instalasi rawat jalan 74 % Puas, retensi karyawan tinggi, turn over rendah. Kapabilitas informasi di instalasi rawat jalan dalam hal kecepatan penyebaran informasi dan sosialisasi informasi ke karyawan dirasakan masih kurang baik oleh karyawan.

Keempat perspektif kinerja keuangan, kinerja pelanggan, kinerja proses bisnis internal dan pertumbuhan pembelajaran pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Pasar Rebo secara keseluruhan menunjukkan nilai positif yang bagi kemajuan rumah sakit.

Pasar Rebo Jakarta District Hospital fund autonomy status which had been gained since 1992 will be changed to District Owned Enterprise in the beginning of 2005. In line with the presidential decree No.40

/ 2001 concerning District Owned Hospital, then the hospital management will tend to be autonomy and independent service operation. In the raise of the independency issue, hospital has been urged to undertake the restructuring and the performance enhancement in each unit. In order to measure the performance of each hospital unit, it is need to have a benchmark which not only relies on the financial performance aspect but also non financial aspect. Balanced Scorecard is a tool which could be used to measure both financial and non financial aspects in balance through 4 perspectives; finance , customer, internal business process, and learning and growth. This study is using descriptive research methodology, which aimed to portrait the polyclinic performance during the specific period. Primary data was taken by interview and survey to the polyclinic patients and employees by sample 100 person respectively. Secondary data was taken from the hospital financial report and hospital manual procedures.

The result from this study pinpoints that from the financial aspect, there is a growth in the revenue in the polyclinic installation in line with the increase in its cost during the period of 2001-2003 , from the customers aspect, it is known that patient satisfaction degree with the median border of 97 % , polyclinic market share during 3 years is 28-29 % , and customers retention increase from the years 2001-2003. From the internal business process , it is discovered that the innovation had been done in term of the polyclinic development,The Medical Check Up service. The next plan is making cooperation with the company in polyclinic service. Service performance have seen from number of service indicator depict the old patient visit amount during 3 year experience of improvement The amount of Patients complaints had not yet been recorded and after sales service was done limited to the installment payment. From the learning and growth perspective , it was found that employee capability, from the employee satisfaction in the inpatient unit was 74 % satisfied, employee retention was high, low turn over. Information capability in the polyclinic unit in terms of the speed of information spread and informing the employees, need to be improved.

The four perspective performance consists of finance , customer, internal business process and learning and growth in the polyclinic unit of Pasar Rebo Jakarta District Hospital in general shows the positive value for development of the hospital.</i>