

Aplikasi Balanced Scorecard Dalam Rencana Strategi Pengembangan Pelayanan Unggulan Anak RS Hermina Jatinegara Tahun 2023-2027 = Application Of Balanced Scorecard In Strategic Plan For The Development Of Excellent Children Services Of Hermina Jatinegara Hospital In 2023-2027

Agnes Vianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920529880&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang: RS Hermina Jatinegara adalah RS swasta yang ditetapkan menjadi RS dengan pelayanan anak sebagai layanan unggulan. Penetapan layanan unggulan ini dilakukan untuk menjaga keberadaan RS mengingat persaingan bisnis yang tinggi dengan adanya pertumbuhan jumlah RS baik swasta maupun pemerintah. Layanan unggulan anak ditetapkan di RS Hermina Jatinegara juga atas dasar riwayat RS yang sebelumnya merupakan RSIA dimana RS memiliki banyak sumber daya terkait pelayanan anak. Data rekam medis di RS Hermina Jatinegara menampilkan bahwa dalam kurun lima tahun terakhir didapatkan proporsi kunjungan pasien anak yang stabil baik rawat jalan maupun rawat inap.

Tujuan penelitian: secara umum adalah tersusunnya rencana strategi pelayanan anak RS Hermina Jatinegara periode 2023-2027, secara khusus adalah teridentifikasi analisis situasi dan posisi RS, diperolehnya gambaran positioning RS, tersusunnya strategi yang tepat bagi RS Hermina Jatinegara untuk mengembangkan pelayanan kesehatan anak, ditetapkannya indikator kinerja yang tepat digunakan untuk mengevaluasi implementasi rencana strategi dengan pendekatan Balanced Scorecard, ditetapkannya target sesuai dengan indikator kinerja yang digunakan dan ditetapkannya aktivitas dan biaya yang dibutuhkan.

Metode penelitian: Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa data kualitatif hasil wawancara mendalam (in depth interview) dan Consensus Decisions Making Group (CDMG) bersama informan. Data sekunder terdiri dari data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif berupa laporan rekam medis dan laporan kinerja rumah sakit sedangkan data kualitatif adalah dokumen internal RS dan dokumen eksternal yaitu regulasi Pemerintah, literatur, hasil penelitian dan data pendukung lain.

Hasil penelitian: visi dan misi RS mendukung rencana strategis pengembangan layanan anak. Analisis lingkungan internal dan eksternal dengan EFE Matrix dan IFE Matrix menunjukkan data yang mendukung untuk pengembangan. Hasil Matching Stage pada matriks IE menunjukkan posisi RS pada sel 1 di matriks IE, yaitu grow dan build sementara matriks TOWS menempatkan posisi RS pada future quadrant dengan SO strategies. Hasil QSPM dalam penentuan strategi prioritas menghasilkan urutan strategi sebagai berikut: pengembangan produk layanan kanker dan urologi anak, membuat jejaring rujukan dari FKTP dan FKRTL, pengembangan teknologi, redesign layout, promosi dan analisis unit cost. Strategi yang ada dilengkapi dengan 18 (delapan belas) KPI dengan target, aktivitas dan biaya masing-masing.

Kesimpulan: rencana strategis yang dibuat lengkap dengan indikator sesuai BSC dan target akan mampu menjadi pedoman bagi RS dalam mewujudkan pelayanan anak sebagai layanan unggulan.

.....Background: Hermina Jatinegara Hospital is a private hospital that is designated as a hospital with children's services as a superior service. The determination of superior services is carried out to maintain the existence of hospitals considering the high business competition with the growth in the number of hospitals,

both private and government. Children's flagship kites are set at Hermina Jatinegara Hospital also based on the history of the hospital which was previously an RSIA where the hospital has many resources related to children's services. Medical record data at Hermina Jatinegara Hospital shows that in the last five years, a stable proportion of pediatric patient visits, both outpatient and inpatient, has been obtained.

Objesctives: In general, the preparation of a child service strategy plan for Hermina Jatinegara Hospital for the 2023-2027 period, specifically is the identification of the situation analysis and position of the hospital, obtaining an overview of hospital positioning, compiling the right strategy for Hermina Jatinegara Hospital to develop children's health services, the establishment of appropriate performance indicators used to evaluate the implementation of the strategy plan with an approach Balanced Scorecard, the setting of targets in accordance with the performance indicators used and the determination of activities and costs needed.

Method: The types of data in this study are primary data and secondary data. Primary data is qualitative data from in-depth interviews and Consensus Decisions Making Group (CDMG) with informants. Secondary data consists of quantitative data and qualitative data. Quantitative data is in the form of medical record reports and hospital performance reports while qualitative data are internal hospital documents and external documents, namely government regulations, literature, research results and other supporting data.

Results: the vision and mission of the hospital supports the strategic plan for the development of children's services. Analysis of the internal and external environment with EFE Matrix and IFE Matrix shows favorable data for development. The Matching Stage result in the IE matrix shows the RS position in cell 1 in the IE matrix, namely grow and build while the TOWS matrix places the RS position in the future quadrant with SO strategies. The results of QSPM in determining priority strategies resulted in the following sequence of strategies: development of children's cancer and urology service products, creating referral networks from FKTP and FKRTL, technology development, layout design, promotion and analysis of unit cost. The existing strategy is equipped with 18 (eighteen) KPIs with their respective targets, activities and costs.

Conclusion: the strategic plan made complete with indicators according to BSC and targets will be able to become a guideline for hospitals in realizing children's services as superior services.