

## ABSTRAK

Nama : Desy N. Simarmata  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : ANALISIS KINERJA INSTALASI RAWAT INAP DI  
RSUP PERSAHABATAN DENGAN  
MENGUNAKAN KONSEP *BALANCED  
SCORECARD*

(i – x halaman + 105 halaman + 56 tabel + 1 gambar + 2 grafik + daftar pustaka (1979 – 2007) + 1 Peraturan Perundang-undangan)

Sesuai surat keputusan Menteri Kesehatan RI No. 861/Menkes/VI/2005 tanggal 16 Juni 2005, Rumah sakit Persahabatan merupakan salah satu rumah sakit yang beralih statusnya menjadi PPK-BLU (Pola Pengelola Keuangan Badan Layanan Umum) sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan. Maka pengelolaan Rumah Sakit Pemerintah 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 tolok ukur yang tidak hanya bertumpu pada aspek keuangan, tetapi juga non keuangan. *Balanced Scorecard* merupakan alat yang dapat digunakan untuk mengukur secara seimbang aspek keuangan dan non keuangan secara terintegrasi melalui 4 (empat) perspektif, yaitu: pertumbuhan dan pembelajaran, pelanggan, keuangan, dan proses bisnis internal.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif, yang bertujuan memotret kinerja Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan pada kurun waktu tertentu bila di ukur dengan Konsep *Balanced Scorecard*. Untuk pengambilan data primer, dilakukan wawancara dan survei kepada 90 pasien rawat inap dan 100 karyawan Instalasi Rawat Inap. Sedangkan, data sekunder diambil dari laporan keuangan dan petunjuk dan pelaksanaan Rumah sakit.

Pada bab 4, merupakan hasil analisa penelitian kinerja Instalasi Rawat Inap di RSUP Persahabatan dengan konsep *Balanced Scorecard*. Pada umumnya, kinerja Instalasi Rawat Inap dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Namun, ada baiknya bila RSUP Persahabatan dapat menerapkan konsep *Balanced Scorecard* ini agar proses dan kinerja serta tujuan dari masing-masing perspektif dalam *Balanced Scorecard* dapat tercapai secara maksimal. Ketika tujuan dari keempat perspektif *Balanced Scorecard* sudah dapat tercapai dengan baik, maka visi dan misi yang dimiliki RSUP Persahabatan dapat tercapai.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard (BSC)*, Badan Layanan Umum (BLU).

## ABSTRACT

Name : Desy N. Simarmata  
Study Program : *Public Administration*  
Title : *PERFORMANCE ANALYSIS OF IN-PATIENT  
INSTALLATION IN RSUP (GENERAL HOSPITAL)  
"PERSAHABATAN" USING BALANCED  
SCORECARD CONCEPT*

(i – x pages + 105 pages + 56 tables + 1 picture + 2 graphics + References (1979 – 2007) + 1 Regulation)

Pursuant to the Ministerial Decree of RI's Health Minister No. 861/Menkes/VI/2005 dated 16 June 2005, General Hospital (RSUP) "Persahabatan" is one of hospitals which the status is changed into PPK-BLU (Financial Management Pattern – for Public Service Body) as a Technical Implementation Unit (UPT) of the Ministry of Health. In light of that, the management of Public General Hospital shall be directed towards operational service delivery of self-reliant and autonomous characters.

With the introduction of such 'self-reliance', Hospitals are advocated to make restructuring and performance improvement within their units. To assess the performance of every installation in hospital, a measure that not only relies on financial aspect, but non-financial aspect will be deemed necessary. *Balanced Scorecard* is a tool that can be used to make balanced assessment of both financial and non-financial aspects in integrated manner through 4 (four) perspectives, i.e.: growth and learning, customers, finance, and internal business process.

This study adopts quantitative approach with descriptive research method aiming to portray the performance of In-Patient Installation in RSUP "Persahabatan" during particular period using *Balanced Scorecard* Concept. To collect primary data, interviews and surveys to 90 (ninety) inpatients and 100 employees of In-Patient Installation have been conducted. For secondary data, they are acquired from financial reports and Hospital Standard Operation Procedure.

Chapter 4 points out the output of performance assessment to In-Patient Installation of RSUP "Persahabatan" using *Balanced Scorecard* Concept. Generally speaking, the surveyed In-Patient Installation demonstrates relatively sound performance. However, it is advised that RSUP "Persahabatan" apply this *Balanced Scoreboard* Concept so as to maximally achieve the process, performance and goals of each perspective within *Balanced Scoreboard*. Until the goals of four perspectives in *Balanced Scoreboard* are realized, then the vision and mission of RSUP "Persahabatan" shall be materialized.

*Keywords: Balanced Scorecard (BSC), Public Service Body (PSB/BLU).*