

**ANALISIS PENYUSUNAN INDIKATOR KINERJA
SASARAN STRATEGIS PADA RENCANA STRATEGIS BISNIS
RUMAH SAKIT STROKE NASIONAL BUKITTINGGI
TAHUN 2015-2019**

TESIS



**PROGRAM MAGISTER DAN DOKTOR FAKULTAS EKONOMI
AKUNTANSI PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ANDALAS PADANG**

2017

**ANALISIS PENYUSUNAN INDIKATOR KINERJA
SASARAN STRATEGIS PADA RENCANA STRATEGIS BISNIS
RUMAH SAKIT STROKE NASIONAL BUKITTINGGI TAHUN 2015-2019**

Oleh: HILDA ROZA

(Dibawah bimbingan : Dr.Suhairi, SE,M.Si,Ak dan Dra. Nini Syofriyeni,M.Si,Ak)

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki 3 (tiga) tujuan yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis apakah seluruh indikator kinerja sasaran strategis yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi sudah sesuai dengan kaidah Balance Scorecard, mendeskripsikan dan menganalisis apakah indikator kinerja sasaran strategis yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi telah memenuhi kriteria sebagai indikator kinerja yang baik serta untuk mengusulkan indikator kinerja sasaran strategis yang sesuai dengan kaidah balanced scorecard sekaligus memenuhi kriteria sebagai indikator kinerja yang baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 (empat belas) indikator kinerja berdasarkan perspektif balanced scorecard menurut Kaplan dan Newton, terdapat 4 (empat) yang belum terakomodir dalam sasaran strategis Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi yaitu : Indikator Pemasaran, Indikator jumlah pelanggan yang loyal, Indikator jumlah pelanggan baru dan Indikator pangsa pasar, sedangkan dari 22 (dua puluh dua) indikator kinerja sasaran strategis pada Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit Stroke Nasional Bukittinggi diketahui terdapat 8 (delapan) indikator kinerja sasaran strategis yang tidak memenuhi kriteria sebagai indikator kinerja yang baik (SMART) yaitu : Persentase staf medis yang memiliki kompetensi sesuai dengan kekhususan, Persentase staf non keperawatan yang memiliki kompetensi yang sesuai, Tingkat kehandalan sarana prasarana medis sesuai best practise, Tingkat kehandalan sarana prasarana non medis sesuai best practise, Jumlah inovasi pelayanan, Rumah Sakit Kelas A Pendidikan, Akreditasi Rumah Sakit Versi 2012 dan Akreditasi Rumah Sakit Versi JCI. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa terdapatnya indikator kinerja yang kurang sesuai dengan kaidah balanced scorecard dan kriteria SMART disebabkan oleh : hampir seluruh proses penyusunan Rencana Strategis Bisnis Rumah Sakit diserahkan kepada tim penyusun RSB karena telah memperoleh kewenangan untuk itu sehingga keterlibatan Direksi dalam penyusunan strategi sangat kecil, kurangnya pengetahuan tim Penyusun Rencana Strategis Bisnis tentang penyusunan perencanaan strategi berdasarkan kaidah Balanced Scorecard dan kriteria indikator kinerja yang baik, adanya kesan bahwa ketua tim cenderung memaksakan pendapat dalam menentukan sasaran strategis dan indikator kinerja rumah sakit serta adanya sikap pesimis untuk menetapkan target kinerja yang melebihi standar yang berlaku umum seperti : penetapan target kinerja Kepuasan pasien dan POBO karena adanya kekhawatiran tidak tercapainya kinerja. Berdasarkan 12 (dua belas) indikator kinerja sasaran strategis yang dinilai belum sesuai dengan kaidah balanced scorecard dan belum memenuhi kriteria sebagai indikator kinerja yang baik (SMART), maka peneliti telah merancang usulan indikator kinerja yang sesuai dengan kaidah Balanced Scorecard sekaligus memenuhi kriteria sebagai indikator kinerja yang SMART.

Kata Kunci : Indikator Kinerja Sasaran Strategis, Balanced Scorecard dan indikator kinerja yang baik (SMART)

**ANALYSIS OF THE FORMULATION STRATEGIC TARGET
PERFORMANCE INDICATORS ON THE BUSSINESS STRATEGIC
PLAN
OF THE NATIONAL STROKE HOSPITAL BUKITTINGGI IN 2015-2019**

By: HILDA ROZA

(Supervised by: Dr.Suhairi, SE, M. Si, Ak and DraNiniSyofriyeni, M.Si, Ak)

ABSTRACT

This research has 3 (three) objectives that is to describe and analyze whether all indicator of strategic target performance which has been determined by National Stroke Hospital Bukittinggi is in accordance with Balance Scorecard rules, describe and analyze whether the strategic performance target indicator which has been determined by National Stroke Hospital Bukittinggi has met the criteria as a good performance indicator, as well as to propose strategic target performance indicators in accordance with the rules of balanced scorecard while meeting the criteria as a good performance indicator. The results show that from 14 (fourteen) performance indicators based on Kaplan and Newton's balanced scorecard perspective, there are 4 (four) that have not been accommodated in strategic targets of National Stroke Hospital Bukittinggi: Marketing Indicator, Indicator of loyal customer number, Indicator number New customers and Market Indicators, while from 22 (twenty two) strategic target performance indicators in the Strategic Plan of National Stroke Hospital of National Stroke Hospital Bukittinggi there are 8 (eight) strategic performance indicators that do not meet the criteria as a good performance indicator (SMART) Namely: Percentage of medical staff who have competence in accordance with the specificity, Percentage of non-nursing staff who have the appropriate competence, The level of reliability of medical facilities according to best practice, The level of reliability of non-medical infrastructure facilities according to best practice, Number of service innovation, Hospital Accreditation based on version 2012 and Hospital Accreditation by JCI Version. From the research results also known that the existence of performance indicators that are less in accordance with the rules of balanced scorecard and SMART criteria caused by: almost the entire process of preparing the Hospital Business Strategic Plan submitted to the team composing Bussiness Strategic Plan because it has obtained authority for it so that the Directors' involvement in the preparation of strategy is very small, The lack of knowledge of the Strategic Business Plan Compilers team on the preparation of strategic planning based on the Balanced Scorecard principles and the criteria of good performance indicators, the impression that the team leader tends to force opinions in determining the strategic objectives and indicators of hospital performance as well as pessimistic attitude to set performance targets that exceed Generally accepted standards such as: setting performance targets Satisfaction of patients and POBO due to fears of not achieving the performance. Based on 12 (twelve) strategic performance indicators that are considered not suitable the Balanced Scorecard and does not meet the criteria as a good performance indicator (SMART), the researcher has designed the proposed performance indicators in accordance with the Balanced Scorecard rules while meeting the criteria as a SMART performance indicator.

Keywords : Strategic Goal Performance Indicators, Balanced Scorecard and good performance indicators (SMART)

