

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KINERJA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD)  
PADANG PARIAMAN**

**TUGAS AKHIR**

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2018**

## ABSTRAK

*Pelayanan kesehatan merupakan hak bagi seluruh masyarakat Indonesia, yang telah diatur dalam UUD 1945 pasal 28H ayat (1), bahwa setiap orang berhak memperoleh kesehatan. Ketersediaan pelayanan yang merata, bermutu dan berorientasi pada kepuasan pasien merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit, hal tersebut dapat dicapai apabila rumah sakit memiliki kinerja yang baik yaitu yang memiliki dana yang memadai, memiliki sumberdaya yang bermutu dan professional, dan memiliki fasilitas yang memadai. RSUD Padang Pariaman merupakan salah satu badan pelayanan kesehatan yang terdapat di Sumatera Barat. Saat ini RSUD Padang Pariaman memiliki kinerja yang belum baik. Hal tersebut dapat dilihat dari indikator mutu pelayanan yang belum mencapai standar yaitu Bed Occupancy Rate (BOR) pada tahun 2016 dan 2017 tidak mencapai standar yang ada yaitu (60-85%). RSUD Padang Pariaman juga belum memiliki sistem pengukuran kinerja yang komprehensif, saat ini hanya mengandalkan indikator pelayanan mutu dan kinerja keuangan rumah sakit saja, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja rumah sakit menggunakan metode Balanced Scorecard. Hasil perancangan sistem pengukuran kinerja RSUD Padang Pariaman terdiri dari 24 KPI yang terdiri dari 5 KPI pada perspektif keuangan, 3 KPI pada perspektif pelanggan, 10 KPI perspektif proses bisnis internal, dan 6 KPI pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. KPI yang memiliki prioritas tertinggi yaitu KPI kepuasan pelanggan dengan bobot 0,2613 dan KPI dengan prioritas terendah yaitu inovasi dengan bobot 0,01. Hasil pengukuran kinerja RSUD Padang Pariaman yaitu 3,127 (Baik). Secara keseluruhan nilai tersebut berada pada kriteria baik namun masih terdapat lima KPI yang memiliki kinerja yang belum mencapai standar yaitu rasio efisiensi (F2), BOR (IB5), BTO (IB6), TOI (IB7), dan ketidakhadiran (LG4). Usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja RSUD Padang Pariaman adalah optimalisasi belanja rumah sakit, meningkatkan fasilitas ruang rawat inap yang menunjang kenyamanan, meningkatkan kejelasan penyampaian informasi dan kecepatan pelayanan dengan mengadakan pelatihan komunikasi interpersonal, meningkatkan kepuasan pegawai dengan pemberian reward (hadiyah) kepada pegawai, dan mengoptimalkan sistem absensi elektronik dan pemberian hukuman bedasarkan pelanggaran kehadiran yang dilakukan pegawai.*

**Kata Kunci :** Balanced Scorecard, Mutu Pelayanan, Pengukuran Kinerja

## **ABSTRACT**

*Health services are the right for all Indonesian people, which has been regulated in the UUD 1945 pasal 28H ayat (1), that every person has the right to health. The availability of services that are equitable, quality and patient-oriented orientation is a demand that must be met by the hospital, it can be achieved if the hospital has a good performance that has adequate funds, has a quality and professional resources, and has adequate facilities .RSUD Padang Pariaman is one of the health service agencies in West Sumatera. At present the Padang Pariaman Regional Hospital has a poor performance. This can be seen from the service quality indicators that have not reached the standard, namely Bed Occupancy Rate (BOR) in 2016 and 2017 does not reach the existing standard, namely (60-85%). RSUD Padang Pariaman also does not have a comprehensive performance measurement system, currently only relying on hospital service quality and financial performance indicators, therefore this study aims to design a hospital performance measurement system using the Balanced Scorecard method. The results of designing the performance measurement system of RSUD Padang Pariaman consist of 24 KPI. There are 5 KPI on the financial perspectives, 3 KPI on the customer perspectives, 10 KPI on internal business processes perspectives, and 6 KPI in the perspective of growth and learning. KPI that has the highest priority is customer satisfaction with a weight of 0.2613 and KPI with the lowest priority is innovation with a weight of 0.01. The results of RSUD Padang Pariaman performance measurement are 3.127 (Good). Overall, these values are in good criteria, but there are still five KPI that have performance that has not reached the standard, namely efficiency ratio (F2), BOR (IB5), BTO (IB6), TOI (IB7), and absence (LG4). The proposed improvements to improve the performance of RSUD Padang Pariaman are optimizing hospital spending, improving inpatient room facilities that support comfort, improving clarity of information delivery and speed of service by conducting interpersonal communication training, increasing employee satisfaction by giving rewards to employees, and optimizing the electronic attendance system and giving penalties based on attendance violations committed by employees.*

**Keywords :** *Balanced Scorecard, Service Quality, Performance Measurement.*