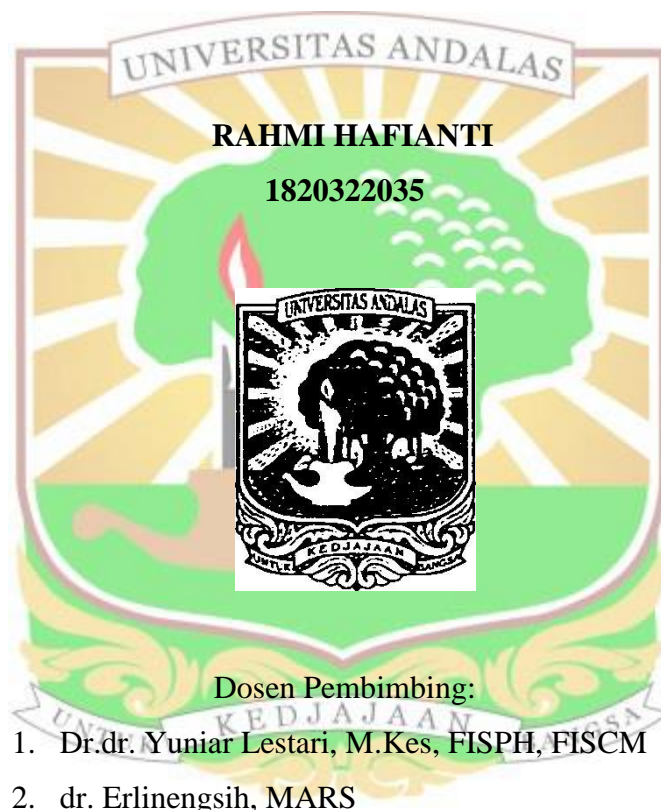


**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RSUD KOTA PADANG PANJANG
TAHUN 2019 DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD***

Tesis



PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ANDALAS

2021

Abstrak

Analisis Pengukuran Kinerja RSUD Kota Padang Panjang tahun 2019 dengan Metode *Balanced Scorecard*

Oleh: Rahmi Hafianti (1820322035)

(Di bawah bimbingan Dr.dr. Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM dan dr.Erlinengsih, MARS)

Balanced Scorecard banyak diterapkan di berbagai organisasi termasuk rumah sakit karena dapat mengukur kinerja secara komprehensif, koheren, terukur dan seimbang. Pengukuran kinerja di RSUD Kota Padang Panjang selama ini menitikberatkan pada aspek keuangan. Penelitian bertujuan menganalisis pengukuran kinerja RSUD Kota Padang Panjang dengan metode *Balanced Scorecard* melalui empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.

Penelitian dilakukan secara deskriptif evaluatif, yaitu menggambarkan kinerja RSUD Kota Padang Panjang tahun 2019 dengan menggunakan indikator tertentu pada empat perspektif sesuai dengan metode *Balanced Scorecard* kemudian membandingkannya dengan standar/target. Pengukuran kinerja dilakukan dengan mengambil data sekunder yang diperoleh dari laporan yang ada di rumah sakit tahun 2019 dan beberapa tahun sebelumnya. Wawancara dilakukan terhadap informan penelitian untuk memperoleh penjelasan dan pemahaman terhadap hasil yang didapatkan.

Hasil pengukuran kinerja RSUD Kota Padang Panjang tahun 2019 pada perspektif keuangan yaitu rasio ekonomis 115,11% (ekonomis) dan rasio efisiensi 101,21% (tidak efisien) dengan kecenderungan peningkatan kinerja, dan rasio efektivitas 86,75% (belum efektif) yang cenderung menurun. Pada perspektif pelanggan: kepuasan pasien 98,62% (sangat baik) dan penanganan keluhan 100% (sangat baik), pertumbuhan rata-rata kunjungan rawat jalan 1,24 (sangat baik) dan rawat darurat 1,39 (sangat baik), pertumbuhan rata-rata kunjungan rawat inap 0,95 (sedang). Perspektif proses bisnis internal: BOR 55,41% (kurang), ALOS 3,08 hari (cukup), BTO 48,35 kali (baik), dan TOI 3,37 hari (cukup) dengan kecenderungan penurunan kinerja. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: *turn over* karyawan 3,09% (meningkat), tingkat pelatihan karyawan 24% (kurang), dan produktivitas karyawan dalam menghasilkan pendapatan yaitu sebesar Rp. 96,595,099 (menurun).

Enam dari lima belas indikator kinerja yang diukur belum memenuhi target dan harus ditingkatkan yaitu rasio efisiensi dan rasio efektivitas, pertumbuhan rata-rata kunjungan rawat inap, BOR, produktivitas dan pelatihan karyawan. Untuk perbaikan kinerjanya, RSUD Kota Padang Panjang harus meningkatkan utilisasi aset yang ada, penggunaan dana APBN secara lebih produktif dan efisien, melakukan survei kepuasan masyarakat setiap tahun, meningkatkan kegiatan promosi, serta mengukur tingkat kepuasan karyawan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, Kinerja, Rumah Sakit

Abstract

The Performance Measurement Analysis of Padang Panjang City Hospital in 2019 with the Balanced Scorecard Method

By: Rahmi Hafianti (1820322035)

(Supervised by: Dr.dr.Yuniar Lestari, M.Kes, FISPH, FISCM and dr.Erlinengsih, MARS)

The Balanced Scorecard is widely applied in various organizations including hospitals because it can measure performance in a comprehensive, coherent, measurable and balanced manner. Performance measurement at the Padang Panjang City Hospital so far has focused on the financial aspect. This study aims to analyze the performance measurement of the RSUD Kota Padang Panjang using the Balanced Scorecard method through four perspectives, namely finance, customers, internal business processes, as well as growth and learning.

The research was conducted in an evaluative descriptive manner, which describes the performance of the RSUD Kota Padang Panjang in 2019 using certain indicators according to four perspective in Balanced Scorecard Methods and then comparing them with standards/targets. Performance measurement is carried out by taking secondary data obtained from reports in hospitals in 2019 and several previous years. Interviews were conducted on research informants to obtain an explanation and understanding of the results obtained.

The results of measuring the performance of the RSUD Kota Padang Panjang in 2019 from a financial perspective, namely the economic ratio of 115.11% (economical) and the efficiency ratio of 101.21% (inefficient) with a tendency to increase performance, and the effectiveness ratio of 86.75% (not yet effective). tends to decrease. From the customer perspective: patient satisfaction is 98.62% (very good) and complaint handling is 100% (very good), the average growth of outpatient visits is 1.24 (very good) and emergency care is 1.39 (very good). mean inpatient visits 0.95 (medium). Internal business process perspective: BOR 55.41% (less), ALOS 3.08 days (adequate), BTO 48.35 times (good), and TOI 3.37 days (adequate) with a declining trend in performance. Growth and learning perspective: employee turnover 3.09% (increase), employee training level is 24% (less), and employee productivity in generating income is Rp. 96,595,099 (decreased).

Six of the fifteen measured performance indicators have not met the target and must be improved, namely the efficiency ratio and effectiveness ratio, growth in average inpatient visits, BOR, productivity and employee training. To improve its performance, RSUD Kota Padang Panjang must increase the utilization of existing assets, using APBN funds more productively and efficiently, conduct community satisfaction surveys every year, increase promotional activities, and measure employee satisfaction levels.

Keywords: Balanced Scorecard, Performance, Hospital