

ABSTRACT

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DENGAN PENERAPAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada RSUD Kardinah Kota Tegal)

Fajar Prakoso
142110152

Analysis Of Performance Measurement In General Hospital Of The Application Of Balanced Scorecard (Case Study On Kardinah Hospital Tegal). The aim of this study was to measure the performance Kardinah Tegal Hospital using the Balanced Scorecard concept refers to the four perspectives , namely , the financial perspective , customer perspective, internal business processes , and learning and growth perspective . Research using descriptive method using secondary data between the years 2012-2014 and the primary data to measure employee and patient satisfaction. The results showed that the performance Kardinah Hospital Tegal is measured using the Balanced Scorecard can be concluded overall "fair". Results can be seen in the financial perspectives for economic ratios showed a "fairly economical", for the efficiency ratio during the years 2012-2014 show results "inefficient", while for effectiveness ratios in hospitals Kardinah Tegal show results "effective" this proves the achievement of revenue budget that has been made. For the customer perspective to patient satisfaction indicators that show results "satisfied" with the number 9661, indicators of customer retention shows the result of a decrease of 2013 decreased 53% from 57% in 2012, in 2014 declined to 48%, but the indicator of customer acquisition experience increased yield, in 2013 an increase of 47% from 43% in 2012 and in the year 2014 increased again to 48%. In the perspective of internal business processes (BOR, TOI, BTO, ALOS, GDR, NDR) as a whole was rated "less than ideal", because only the BOR and TOI that can be said to be "ideal". In the perspective of growth and learning, to the satisfaction of employee performance indicators show the results of 4961, which means employees "agree" to the satisfaction of the performance, while the productivity of employees show results "satisfactory". This is evidenced by the percentage of ever-increasing employee productivity.

Keywords : Performance Measurement , Hospital , Balanced Scorecard .

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja RSUD Kardinah Kota Tegal dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* mengacu pada empat perspektif yaitu, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian menggunakan metode deskriptif menggunakan data sekunder antara tahun 2012-2014 dan data primer untuk mengukur karyawan dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja RSUD Kardinah Kota Tegal diukur dengan menggunakan *Balanced Scorecard* keseluruhan dapat disimpulkan "cukup". Hasil dapat dilihat dalam perspektif keuangan untuk rasio ekonomi menunjukkan hasil yang "cukup ekonomis", untuk rasio efisiensi selama tahun 2012-2014 menunjukkan hasil "tidak efisien", sementara untuk rasio efektivitas di RSUD Kardinah Kota Tegal menunjukkan hasil yang "efektif" hal ini terbukti dari pencapaian anggaran pendapatan yang telah dibuat. Untuk perspektif pelanggan pada kepuasan pasien indikator yang menunjukkan hasil "puas" dengan jumlah 9661, indikator retensi pelanggan menunjukkan hasil penurunan dari tahun 2013 menurun 53% dari 57% ditahun 2012, di tahun 2014 kembali menurun menjadi 48%, tetapi pada indikator akuisisi pelanggan mengalami peningkatan hasil, ditahun 2013 meningkat 47% dari 43% ditahun 2012 dan ditahun 2014 kembali meningkat menjadi 48%. Dalam perspektif proses bisnis internal (BOR, TOI, BTO, ALOS, GDR, NDR) secara keseluruhan dinilai "kurang ideal", karena hanya BOR dan TOI saja yang bisa dikatakan "ideal". Dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, untuk kepuasan kinerja karyawan indikator menunjukkan hasil 4961, yang berarti karyawan "setuju" terhadap kepuasan kinerja, sementara pada produktivitas karyawan menunjukkan hasil "memuaskan". Hal ini dibuktikan dengan persentase produktivitas karyawan yang selalu meningkat.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja, Rumah Sakit, *Balanced Scorecard*.