

Abstrak

Pendahuluan: Kompetisi di industri kesehatan terhadap kualitas, efisiensi, dan adaptabilitas di tengah tantangan yang terus berkembang menuntut alat pengukuran kinerja yang berkualitas. Tesis ini mengaplikasikan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC) sebagai kerangka kerja komprehensif untuk menilai dan meningkatkan kinerja Rumah Sakit Daerah Balung (RSD Balung), sebuah rumah sakit umum di Indonesia.

Tujuan: Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja RSD Balung dari tahun 2020 hingga 2022, dengan menggunakan pendekatan BSC. Tujuan khusus melibatkan penilaian keuangan, analisis kepuasan pelanggan, evaluasi proses internal, dan pemeriksaan inisiatif pembelajaran dan pertumbuhan.

Metoda Penelitian: Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, termasuk umpan balik staf dan laporan kinerja internal, yang dianalisis untuk memberikan perspektif holistik terhadap kinerja RSD Balung.

Analisis dan Pembahasan: Temuan mengungkapkan gambaran multifaset kinerja RSD Balung. Secara finansial, rumah sakit menunjukkan stabilitas dan keberlanjutan, dengan peluang untuk optimalisasi pemulihan biaya dan alokasi anggaran. Tingkat kepuasan pelanggan umumnya positif, tetapi ada peluang untuk meningkatkan hubungan dengan masyarakat. Proses internal menunjukkan efisiensi, meskipun terdapat area untuk perbaikan dalam penyediaan layanan kesehatan. Inisiatif pembelajaran dan pertumbuhan berdampak positif pada pengembangan keterampilan karyawan dan kepuasan kerja.

Simpulan: Penelitian ini menekankan signifikansi BSC sebagai alat untuk evaluasi kinerja kesehatan. Kinerja RSD Balung, ketika dinilai melalui beberapa perspektif, mengungkapkan kekuatan dan area yang siap untuk ditingkatkan. Pendekatan BSC menawarkan kerangka kerja komprehensif untuk membimbing perbaikan yang sesuai dengan misi dan visi rumah sakit.

Implikasi: Hasil penelitian ini dapat memberi informasi kepada manajer kesehatan dan pembuat kebijakan tentang efektivitas BSC di pengaturan rumah sakit umum. Rekomendasi yang berasal dari penelitian ini dapat membimbing inisiatif masa depan yang bertujuan meningkatkan kinerja dan kualitas layanan kesehatan.

Abstract

Introduction: The healthcare industry's relentless pursuit of quality, efficiency, and adaptability in the face of evolving challenges necessitates robust performance measurement tools. This thesis explores the application of the balanced scorecard (BSC) as a comprehensive framework for assessing and improving the performance of Rumah Sakit Daerah Balung (RSD Balung), a public hospital in Indonesia.

Objective: The primary objective of this research is to evaluate RSD Balung's performance from 2020 to 2022, utilizing the BSC approach. Specific objectives include financial assessment, customer satisfaction analysis, evaluation of internal processes, and scrutiny of learning and growth initiatives.

Methodology: This study employs primary and secondary data, including staff feedback and internal performance reports, which are analyzed to provide a holistic perspective on RSD Balung's performance.

Results: The findings reveal a multifaceted picture of RSD Balung's performance. Financially, the hospital demonstrates stability and sustainability, with room for cost recovery and budget allocation optimization. Customer satisfaction levels are generally positive, but opportunities exist to enhance community relationships further. Internal processes exhibit efficiency, although areas for improvement in healthcare service delivery are identified. Learning and growth initiatives positively impact employee skill development and workplace satisfaction.

Conclusion: This research underscores the significance of the BSC as a tool for healthcare performance evaluation. RSD Balung's performance, when assessed through multiple perspectives, unveils both strengths and areas ripe for enhancement. The BSC approach offers a comprehensive framework for guiding improvements aligned with the hospital's mission and vision.

Implications: The outcomes of this research can inform healthcare managers and policymakers on the effectiveness of the BSC in public hospital settings. Recommendations derived from this study may guide future initiatives aimed at enhancing healthcare performance and quality.