



INTISARI

Latar Belakang: RSUD dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin merupakan rumah sakit kedua milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Dari tahun 2006 - 2008 RS selalu mencapai target penerimaan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, namun bila dibandingkan dengan biaya belanja rutin yang dikeluarkan oleh pihak rumah sakit selalu terjadi defisit. Tahun 2006 defisit Rp6.363.805.796,00, tahun 2007 defisit Rp27.356.547.868,00, dan tahun 2008 defisit Rp26.342.399.061,00. Selama ini RS menerima subsidi sebagian besar dari pemerintah daerah melalui dana APBD dan APBN sebagai dana penunjang dari pemerintah pusat. Menurut Trisnantoro (2006) konsep *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja relevan untuk diaplikasikan dalam rumah sakit.

Tujuan Penelitian: Menilai sejauhmana kinerja instalasi rawat inap umum RSUD. dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin dengan pendekatan *balanced scorecard*

Metode Penelitian: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian *cross sectional survei* dengan menggunakan pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Hasil dan Pembahasan : Instalasi rawat inap umum mempunyai visi dan misi sendiri. Dilihat dari siklus hidup bisnis RS berada pada posisi tahap bertumbuh (*growth*). Kinerja dari perspektif keuangan terjadi pertumbuhan pendapatan, nilai *cost reduction* setiap tahunnya menurun tahun 2007 (16 %) dan tahun 2008 (10,62 %), dan pendapatan per pekerja meningkat tahun 2007 (Rp3.700.212,00) meningkat tahun 2008 (Rp10.279.183,00). Kinerja dari perspektif pelanggan seluruhnya rata-rata kepuasan pasien 79,96 % terdiri dari pasien VIP 78,3 %, Kelas I 82,4 %, dan Kelas II 79,2 %. Kinerja dari perspektif proses bisnis internal adalah sudah terjalannya kerjasama antar unit bisnis yang dapat memperlancar proses layanan kepada pasien. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: secara keseluruhan tingkat kepuasan kerja perawat dibawah 50 % (47,4 %). Ketidakpuasan pada aspek pekerjaan lebih dari seperlimanya (22 %), aspek pendapatan atau gaji lebih dari sepertiganya (42,7 %, aspek promosi hampir sepertiganya (29,3 %), aspek rekan sekerja adalah seperempatnya (25,8 %), dan ketidakpuasan terendah pada aspek dukungan peran atasan adalah kurang dari sepersepuluhnya (8,9 %).

Kesimpulan : Secara keseluruhan kinerja masing-masing 4 perspektif belum optimal menyebabkan kurang baiknya kinerja organisasi.

Kata Kunci : *balanced scorecard*, penilaian kinerja

ABSTRACT

Background: dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin is a public hospital owned by Kalimantan Selatan provincial government. From 2006 to 2008 the hospital could reach the revenue target specified by the local government; however if compared with the cost of routine expenditure that the hospital had to pay, deficit always occurred. In 2006 the deficit was Rp 6,363,805,796.00, in 2007 Rp 27,356,547,868.00 and in 2008 Rp 26,342,399,061.00. So far the hospital gets subsidy mostly from the local government through local revenue and expenditure budget (APBD) and national revenue and expenditure budget (APBN) as supporting fund from the central government. According to Trisnantoro (2006) the concept of balanced scorecard as a tool of performance measurement is relevant to be applied in the hospital.

Objective: To evaluate the performance of general inpatient installation of dr. H. Moch. Ansari Saleh Banjarmasin using balanced scorecard approach.

Method: This was a descriptive quantitative study that used cross sectional survey design and purposive sampling technique.

Result: General inpatient installation had its own vision and mission. Viewed from the life cycle the business of hospital was in the state of growth. Viewed from the financial perspective the revenue was growing, value of annual cost reduction decreased (16% in 2007 and 10.62% in 2008); income per worker increased (Rp 3,700,212.00 in 2007 and Rp 10,279,183.00 in 2008). Viewed from the perspective of customers the average satisfaction of customers was 79.96%, comprising 78.3% for VIP patients, 82.4% for class I patients, and 79.2% for class II patients. Viewed from the perspective of internal business process there was cooperation among business units that could accelerate the process of service to patients. Viewed from the perspective of growth and learning overall satisfaction of nurses was below 50% (47.4%); dissatisfaction with the job was more than one fifth (22%), income or salary was more than one third (42.7%), promotion was nearly one third (29.3%), peers was one fourth (25.8%) and the lowest dissatisfaction was with the support of the managers, i.e. less than one tenth (8.9%).

Conclusion: Overall performance of the four perspectives which was not yet optimum had caused ineffective performance of the organization.

Keywords: balanced scorecard, performance evaluation