

INTISARI

RSUD Dr. Moewardi merupakan rumah sakit umum daerah tipe A milik pemerintah provinsi Jawa Tengah yang terletak di Solo. Selama ini pengukuran kinerja rumah sakit hanya berdasarkan pada standar minimal penilaian yang dibuat oleh pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan secara intensif dan mendetail terhadap bagian tertentu dari rumah sakit yaitu bagian instalasi rawat inap yang bertujuan untuk mengukur kinerja instalasi rawat inap pada tahun 2015-2016 berdasarkan rerangka *Balanced Scorecard* sebagai pengukuran kinerja modern. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dilengkapi kuantitatif. Hasil dari penelitian ini dilihat dari empat perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard* yaitu 1) Perspektif Keuangan: tren pendapatan meningkat tetapi CRR menurun, 2) Perspektif Pelanggan: tingkat kepuasan pelanggan mencapai 83,53%, tetapi terjadi penurunan pasien baik pasien baru maupun pasien lama, 3) Perspektif Proses Bisnis Internal: inovasi yang dilakukan sesuai dengan kebutuhan pasien; NDR dan GDR masih melebihi batas normal; jumlah komplain menurun, 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran: tingkat kepuasan pegawai tinggi mencapai 89,14%; LTO rendah; peserta pelatihan meningkat; kapabilitas sistem informasi cukup baik. Pada dasarnya, keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard* memiliki hubungan sebab akibat antara satu dengan yang lain, oleh sebab itu masih adanya kekurangan pada beberapa indikator yang digunakan di setiap perspektif dapat mempengaruhi tercapainya tujuan di perspektif lain.

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

ABSTRACT

RSUD Dr. Moewardi is a type A regional hospital belongs to the Central Java provincial government located in Solo. The performance measurement is only based on minimum standards of assessment made by the government. This research is an intensive and detailed case study in the inpatient installation that aims to measure the performance of inpatient installation in 2015-2016 based on *Balanced Scorecard* framework as a modern performance measurement. This research is done using qualitative method combined with quantitative method. The results of this study from four perspectives in the *Balanced Scorecard* are summarised as follows: 1) Financial Perspective: the revenue trend was increased but the number of CRR decreased, 2) Customer Perspective: customer satisfaction level reached 83.53%, but decreased in the total of patient visit, both new and old patients, 3) Internal Business Process Perspective: innovations already made according to patient needs; the number of NDR and GDR are still unfavorable; the number of complaints decreased, 4) Growth and Learning Perspective: employee satisfaction rate reached 89.14%; the number of LTO is low; the number of training participant was increased; information system capability is quite good. Basically, the four perspectives in the *Balanced Scorecard* have a causal relationship between each other, therefore there is still an indication that some of the indicators used in each perspectives work unfavorably. This indication might affect the goal achievement in another perspectives.

Keywords: Performance Measurement, Balanced Scorecard, Hospital