

INTISARI

Rumah Sakit Umum Mataram adalah rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat tipe B dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Rumah sakit berfungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi masyarakat baik untuk rawat jalan, rawat inap dan tempat untuk praktek bagi mahasiswa kedokteran Udayana dan siswa sekolah kesehatan yang ada di Mataram. Untuk melaksanakan kinerjanya dengan baik dan menerapkan pengelolaan secara profesional diharapkan Rumah Sakit Umum Mataram dapat memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Nusa Tenggara Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja Rumah Sakit Umum Mataram. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, data primer berupa hasil pengolahan kuesioner dan hasil wawancara yang dilakukan pada responden internal dan responden eksternal, data sekunder berupa dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Alat analisis yang digunakan untuk mengukur kinerja Rumah Sakit Umum Mataram menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui posisi Rumah Sakit yang akan menunjukkan arah strategi Rumah Sakit Umum Mataram, analisis efisiensi dan analisis efektivitas yang berpedoman pada Kepmendagri No. 690.900.327 Tahun 1996 tentang Pedoman Penilaian dan Kinerja Keuangan serta analisis tingkat penggunaan tempat tidur. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan penilaian kinerja dan penilaian harapan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Rumah Sakit Umum Mataram berada pada kuadran A diagram kartesius. Faktor tersebut antara lain: prosedur penerimaan pasien yang lambat, jadwal pelayanan dokter tidak tepat waktu, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yang menyangkut kebersihan lantai, kondisi kasur, bantal, sprei dan sirkulasi udara, kebersihan dan berfungsinya kamar mandi, hasil analisis SWOT menunjukkan posisi Rumah Sakit Umum Mataram berada pada kuadran I (pertama) yang berarti posisi Rumah Sakit Umum Mataram berada pada posisi yang sangat menguntungkan, strategi yang akan diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif. Hasil analisis penilaian kinerja keuangan secara kuantitatif pada tahun 1999 hingga tahun 2003 efisiensi kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Mataram rata-rata sebesar 210,74% yang berarti tidak efisien, sedangkan untuk efektivitas kinerja keuangan Rumah Sakit Umum Mataram selama 5 (lima) tahun rata-rata sebesar 102,71% yang berarti kinerja keuangan perusahaan sangat efektif. Hasil analisis tingkat penggunaan tempat tidur selama 5 (lima) tahun rata-rata sebesar 66,36% yang berarti tingkat penggunaan tempat tidur efisien dan penggunaan tempat tidur rata-rata tertinggi di kelas VIP/utama 81,27%.

ABSTRACT

Mataram public hospital is a B-typed hospital owned by government in West Nusa Tenggara province. It is a top-level referral hospital in West Nusa Tenggara province. This hospital serves as health center for the society for both the continuing medical cure and hospitalization, as well as the place of medical practice for Udayana University. To accomplish well its performance and to apply the management professionally, Mataram public hospital is expected to provide the high quality health service in frame of increasing the health degree of the society in West Nusa Tenggara.

The objective of this research is to evaluate the performance of Mataram public hospital. The data used were the primary and secondary data. The primary data were in form of the result of questionnaires and the result of interview to the internal and external respondents. The secondary data were in form of all documents dealing with the research object.

The analysis tools used to evaluate the performance of Mataram public hospital were SWOT analysis to know the position of the hospital that would provide the future guiding strategy, the effectiveness and efficiency analysis based on decree of minister of the interior number 690.900.327 year 1996 on the guidance of evaluation and financial management, as well as the bed occupation rate. The result of the research showed that the factors that need to be priorities in improving on basis of valuing the performance and of valuing the expectation to the factors effecting the customer's satisfaction of Mataram public hospital is on A quadrant of cartesian diagram. Those factors are among: the receptioning procedur that is slow, the servicing schedule of doctors that is not on time; clearance, tidiness and comfort of room such as clearance of the floor, bed, pillow, bedcovers, and the air circulation, as well as the clearance of the bath room. The SWOT analysis showed that Mataram public hospital is on the first quadrant and it means that Mataram public hospital is on very profitable position. The strategy used under this condition is to support the aggressive growth policy. The result of valuing in the financial performance quantitatively from 1999 to 2003 showed that the efficiency of financial performance in Mataram public hospital is 210,74%, it means that the financial performance is not efficient. The effectiveness of the financial performance in Mataram public hospital for 5 years is 102.71% in average, it means that the financial performance is very effective. The result of the bed occupation rate for 5 years is 66.36% it means that the bed occupation rate is efficient and the highest mean of the bed occupation is at VIP/main class, it is 81,27%.