

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT KHUSUS BEDAH & BERSALINIPHI (IKATAN PERSAUDARAAN HAJI INDONESIA) KOTA BATUDENGAN METODE BALANCED SCORECARD



Oleh: Rista Ekawati (02620187)

accounting

Dibuat: 2008-11-15 , dengan 3 file(s).

Keywords: Balanced Scorecard

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan judul “Analisis Balanced Scorecard Sebagai Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Khusus Bedah Dan Bersalin IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia) Kota Batu”.

Tujuan penelitian adalah untuk mengukur dan menganalisis kinerja pada Rumah Sakit Khusus Bedah & Bersalin IPHi (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia) Kota Batu dengan menggunakan Balanced Scorecard.

Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi dan survey untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Teknik analisis yang digunakan adalah pertama, dengan menggunakan alat ukur analisis Balanced Scorecard dengan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perpektif proses bisnis internal dan proses pembelajaran dan pertumbuhan. Kedua, analisis data dengan menggunakan kuesioner sebagai penilaian karyawan dan ketiga yaitu membandingkan data kuantitatif dengan hasil penilaian karyawan. Hasil penelitian ini menghasilkan kinerja Rumah Sakit Khusus Bedah & Bersalin IPHI Kota Batu secara keseluruhan baik. Hal ini ditunjukkan pada masingmasing dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Pada perspektif keuangan yang diukur dengan Growth Rate menunjukkan dari tahun ketahun mengalami peningkatan. Perspektif pelanggan pada indicator Customer Acquisition rawat jalan dan rawat inap dari tahun ketahun mengalami kenaikan sedangkan pada indicator Customer Retention mengalami penurunan. Pada perspektif proses bisnis internal pada indicator BOR, TOI, BTO, dan ALOS secara keseluruhan dinilai sangat baik karena telah memenuhi standart penilaian rumah sakit. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada indicator Employee Retention mengalami penurunan di tiap tahunnya, pada indicator Employee Training mengalami peningkatan dan pada indicator Absseisme mengalami penurunan. Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis merekomendasikan kepada Rumah Sakit Khusus Bedah & Bersalin IPHI Kota Batu untuk menggunakan metode Balanced Scorecard untuk mengukur kinerjanya.

This research represent the research having the character of descriptive with the title "Analyse The Balanced Scorecard To Measure The Performance At Hospital Special Operation & External Born IPHI Batu City.

Target of research is to measure and analyse the performance at Hospital Special Operation & External Born IPHI Batu City by using analyse of Balanced Scorecard. This Research use the tecnique of documentation and survey to collect the needed data. Analyse technique used is first, by using measuring instrument analyse the Balanced Scorecardwith four in perspective, that is in perspective finance, in perspective customer, in perspective process internal business, perspective study and grow. Data analyse by using keesioner as employees assessment, and third that is comparing quantitative data with the result of employees assessment. Result of this research yield the Hospital Special Operation & External Born IPHI Batu City as a whole goodnees. This matter is shown at each in perspective. In perspective finance measured by Growth Rate show from year experience of the improvement. In perspective cutomer indicator of Customer Acquisiton take care of the road,street and take careof to lodge from year experience of the increase while indicator of Customer Retention experience of the degration. In perfectife process the internal business indicator BOR, TOI, BTO And ALOS as awhole assessed very either due have fulfilled the standart of hospital assessment. In perspective study and growth (indicator of Employee Rentention experience of degradation per annum nya) indicator of Employee Training experience of the improvemnt and indicator Absenteisme experience of the degradation. Pursuant to conclusion above, writer recommend to Hospital Special Operation & External Born IPHI Batu City to use the method of Balanced Scorecard to measure its performance.