

ABSTRACT

The status change of Public Health Center (PHC) to be converted into a hospital will bring about not only physical requirement modifications but most importantly also changed financial management, different external customers, modified service process, and distinct human resource specifications. In this phase, performance appraisal is a necessity to find out whether the management of hospital main component has complied with its function. The purpose of this research is to measure the performance of Bojonegoro Padangan Regional General Hospital (Bojonegoro PRGH) using Balanced Scorecard as the reference in formulating efforts to improve the utilization of Bojonegoro PRGH.

This was a descriptive quantitative research with samples taken from patients and employees of Bojonegoro PRGH which were taken by proportional sampling method (from patients) totaling to 65 customers and 38 Bojonegoro PRGH employees by total sampling. Data collection was done by field observation, survey using questionnaires, and in-depth interviews. Data was presented in frequency distribution tables.

The result showed Bojonegoro PRGH had a 98.9% Cost Recovery Rate (CRR). Customer satisfaction was 16.65 by Importance Performance Analysis (IPA). Rendered services were 81.82% of service types, 59.09% services in good manpower category, 66.67% services with good infrastructure, and 42.11% services with good equipment category. Bojonegoro PRGH employees who never attended any training during their work-period at Bojonegoro PRGH was 57.1% medical personnel, 77.3% nursing paramedics, 87.5% non-nursing paramedics, 100% employees from the administration department and 100% others (cook and cleaning service). For employees' satisfaction, it was in category satisfied with mean value 3.05.

One of the efforts to improve the utilization of Bojonegoro PRGH is by conducting a performance analysis with a Balanced Scorecard method in order to be able to apply it as a reference during the planning stage.

Keywords: performance appraisal, Balanced Scorecard, hospital

ABSTRAK

Perubahan status Puskesmas menjadi rumah sakit akan membawa konsekuensi tidak hanya pada perubahan prasyarat fisik saja, akan tetapi juga terhadap perubahan cara pengelolaan keuangan, pelanggan eksternal, proses pelayanan, dan juga sumber daya manusia. Pada fase ini pengukuran kinerja dirasa sangat perlu untuk mengetahui apakah pengelolaan komponen utama rumah sakit sudah sesuai dengan fungsinya. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kinerja RSUD Padangan Bojonegoro dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* sebagai acuan dalam upaya peningkatan pemanfaatan layanan rumah sakit.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pasien dan karyawan RSUD Padangan Bojonegoro. Besar sampel 65 pasien yang diambil secara *proporsional sampling* dan 38 karyawan rumah sakit diambil secara *total sampling*. Cara pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, survei dengan kuesioner, dan *indepth interview*. Penyajian data dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Hasil penelitian di RSUD Padangan Bojonegoro menunjukkan *Cost Recovery Rate (CRR)* 98,9%. Kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebesar-16,65. Pelayanan yang telah diselenggarakan 81,82% jenis pelayanan, 59,09% pelayanan dengan kategori tenaga baik, 66,67% pelayanan dengan kategori sarana baik, dan 42,11% pelayanan dengan kategori peralatan baik. Karyawan yang belum pernah mengikuti pelatihan selama bekerja di RSUD Padangan Bojonegoro adalah 57,1% tenaga medis, 77,3% tenaga paramedis keperawatan, 87,5% tenaga paramedis non keperawatan, 100% karyawan bagian administrasi, dan 100% lain-lain (juru masak dan petugas kebersihan). Kepuasan karyawan termasuk dalam kategori puas yaitu dengan nilai *mean* 3,05.

Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan pemanfaatan layanan rumah sakit adalah dengan melakukan pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* agar bisa digunakan sebagai acuan dalam perencanaan.

Kata kunci: pengukuran kinerja, *Balanced Scorecard*, rumah sakit