

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang menggunakan pendekatan Balanced Scorecard (BSC), yang mencakup empat perspektif utama: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Pendekatan ini digunakan untuk menilai efektivitas rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang optimal serta meningkatkan kualitas manajemen secara keseluruhan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, dokumentasi, dan analisis data sekunder dari laporan keuangan rumah sakit. Responden dalam penelitian ini terdiri dari pasien dan pegawai rumah sakit, di mana sebanyak 30 pasien dan 32 pegawai menjadi sampel utama dalam pengukuran kepuasan serta evaluasi kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Balanced Scorecard dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang, sehingga memungkinkan pengelolaan yang lebih baik untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

ada perspektif keuangan, hasil penelitian mengungkapkan bahwa rumah sakit mengalami fluktuasi dalam kinerja ekonomis dan efektivitas keuangan. Rasio ekonomis pada tahun 2021 mencapai 95,71%, sedangkan pada tahun 2022 menurun menjadi 82,43%. Penurunan ini menunjukkan bahwa rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam efisiensi anggaran dan pengelolaan biaya operasional. Namun, rasio efektivitas tetap berada dalam kategori baik, dengan tingkat 127,02% pada tahun 2021 dan 105,62% pada tahun 2022. Hal ini mencerminkan bahwa pendapatan rumah

sakit masih sesuai dengan target yang telah ditetapkan, meskipun mengalami sedikit penurunan. Sementara itu, rasio efisiensi menunjukkan peningkatan dari 185,14% pada tahun 2021 menjadi 189,87% pada tahun 2022, yang mengindikasikan bahwa rumah sakit semakin mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Dari perspektif pelanggan, kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit cukup tinggi. Hasil analisis kuisioner menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek keramahan tenaga medis, kecepatan respons dalam penanganan, serta kenyamanan fasilitas rumah sakit. Skor rata-rata kepuasan pelanggan mencapai 4,5 dari skala 5, yang masuk dalam kategori "puas". Faktor-faktor seperti peningkatan kualitas layanan, keterjangkauan biaya, dan kemudahan akses informasi menjadi aspek penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Namun, terdapat beberapa catatan mengenai kebutuhan peningkatan dalam layanan administrasi dan efisiensi waktu tunggu pasien, yang masih menjadi keluhan utama

alam perspektif proses bisnis internal, RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang telah menunjukkan upaya inovasi yang cukup signifikan dalam meningkatkan efisiensi layanan. Salah satu indikator utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah Network Growth Ratio (NGR), yang mengukur pertumbuhan jaringan unit kerja rumah sakit. Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan unit kerja berbanding lurus dengan pengembangan layanan, yang berkontribusi pada peningkatan efektivitas operasional rumah sakit. Selain itu, proses bisnis internal yang berkaitan dengan pengelolaan rekam medis, sistem informasi manajemen

rumah sakit, serta koordinasi antar unit kerja juga mengalami perkembangan yang positif. Meski demikian, masih terdapat kendala dalam optimalisasi penggunaan teknologi informasi untuk mendukung layanan pasien yang lebih cepat dan akurat.

perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menjadi aspek penting dalam penilaian kinerja rumah sakit, terutama dalam kaitannya dengan kepuasan dan pengembangan tenaga kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerja dan gaya kepemimpinan manajemen rumah sakit tergolong baik, dengan skor rata-rata 4,2 dari skala 5. Faktor-faktor seperti kebijakan insentif, kesempatan pengembangan karier, dan budaya kerja yang suportif menjadi elemen yang berkontribusi terhadap motivasi kerja karyawan. Namun, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan tenaga medis, terutama dalam menghadapi perkembangan teknologi medis dan standar pelayanan kesehatan yang terus berkembang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan Balanced Scorecard di RSUD Prof. Dr. W. Z. Johannes Kupang mampu memberikan pemetaan yang jelas terhadap kinerja rumah sakit dalam berbagai aspek. Dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa meskipun rumah sakit telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam aspek kepuasan pelanggan dan efisiensi proses bisnis, masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam pengelolaan keuangan dan pengembangan tenaga kerja. Oleh karena itu, direkomendasikan agar rumah sakit lebih fokus pada strategi peningkatan efisiensi keuangan, penguatan sistem informasi kesehatan, serta peningkatan kapasitas tenaga kerja melalui program pelatihan berkelanjutan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi rumah sakit pemerintah lainnya dalam mengadopsi metode Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja yang komprehensif. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam menyusun kebijakan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Kata kunci: Balanced Scorecard, kinerja rumah sakit, perspektif keuangan, kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.