

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) H. Abdul Manap Kota Jambi secara komprehensif menggunakan metode Balanced Scorecard. Pengukuran kinerja konvensional yang hanya berfokus pada aspek finansial dianggap tidak memadai untuk mengevaluasi aset tidak berwujud serta efektivitas jangka panjang organisasi, terutama di sektor publik seperti rumah sakit. RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sebagai penyedia layanan kesehatan penting, menghadapi tantangan kinerja yang ditunjukkan oleh tren pendapatan yang fluktuatif dan cenderung negatif, dengan penurunan signifikan sebesar -45,90% pada tahun 2023, terutama dari pendapatan jasa layanan masyarakat.

Penelitian ini menerapkan kerangka Balanced Scorecard yang mencakup empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif keuangan diukur berdasarkan laporan keuangan yang diaudit (2020-2023) sesuai Permendagri No. 61 Tahun 2007, mencakup rasio likuiditas, solvabilitas, rentabilitas, dan *cost recovery rate*. Perspektif pelanggan dianalisis melalui survei kepuasan pasien dan data sekunder mengenai akuisisi serta retensi pelanggan. Meskipun kepuasan pelanggan secara umum tinggi pada dimensi fisik, akuisisi pelanggan baru menunjukkan penurunan signifikan di bawah standar ideal pada tahun 2022-2023.

Perspektif proses bisnis internal dievaluasi menggunakan indikator dari Permenkes No. 1171 Tahun 2011, seperti *Bed Occupancy Ratio* (BOR), *Average Length of Stay* (AvLOS), dan *Turn Over Interval* (TOI). Hasil menunjukkan BOR masih jauh di bawah standar ideal, mengindikasikan pemanfaatan tempat tidur yang rendah. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menilai kompetensi dan inovasi staf, dengan indikasi dukungan atasan yang baik dan kesesuaian pekerjaan, namun terdapat rendahnya partisipasi pelatihan.

Secara keseluruhan, analisis ini memberikan gambaran holistik tentang kinerja RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan strategis untuk mencapai visi, misi, dan tujuan rumah sakit. Rekomendasi diberikan untuk peningkatan efisiensi operasional, strategi akuisisi pelanggan, serta pengembangan sumber daya manusia dan inovasi.

ABSTRACT

This study aims to comprehensively analyze the performance of RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi (Regional General Hospital H. Abdul Manap Jambi City) using the Balanced Scorecard method. Conventional performance measurements, solely focused on financial aspects, are considered inadequate for evaluating intangible assets and the long-term effectiveness of organizations, especially in the public sector such as hospitals. RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, as a key healthcare provider, faces performance challenges indicated by fluctuating and negative revenue trends, with a significant decrease of -45.90% in 2023, particularly from public service revenue.

This research applies the Balanced Scorecard framework, encompassing four perspectives: financial, customer, internal business process, and learning and growth. The financial perspective is measured based on audited financial reports (2020-2023) according to Permendagri No. 61 Year 2007, including liquidity, solvency, profitability (rentability) ratios, and the cost recovery rate. The customer perspective is analyzed through patient satisfaction surveys and secondary data regarding customer acquisition and retention. Although overall customer satisfaction is high in terms of tangible aspects, new customer acquisition showed a significant decline below ideal standards in 2022-2023.

The internal business process perspective is evaluated using indicators from Permenkes No. 1171 Year 2011, such as Bed Occupancy Ratio (BOR), Average Length of Stay (AvLOS), and Turn Over Interval (TOI). The results indicate that the BOR is still well below the ideal standard, suggesting low bed utilization. The learning and growth perspective assesses staff competence and innovation, with indications of good managerial support and job suitability, but also low training participation.

Overall, this analysis provides a holistic overview of RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi's performance and identifies areas requiring strategic improvement to achieve the hospital's vision, mission, and objectives. Recommendations are provided for improving operational efficiency, customer acquisition strategies, and human resource development and innovation.