

ANALISIS PERANCANGAN KINERJA RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE *SINK'S SEVEN PERFORMANCE CRITERIA*

(Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Pusat Dr .Kariadi Semarang)

NAMA : HARSANTY PURWANINGTYAS

NIM : L2H003641

PEMBIMBING I : Ir. KRMT Haryo Santoso, MM

PEMBIMBING II : Darminto Pujotomo, ST, MT

ABSTRAKSI

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah dan sekaligus sebagai rumah sakit pendidikan. Dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan kesehatan masyarakat, RSDr.Kariadi dituntut untuk selalu meningkatkan mutu pelayanan medis dan nonmedis. Pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan oleh pihak RSDr .Kariadi masih kurang menggambarkan mutu rumah sakit. Laporan Kinerja RSDr.Kariadi yang selama ini dijadikan acuan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja rumah sakit belum menjabarkan kondisi kerja sesungguhnya. Hal ini dikarenakan Laporan Kinerja hanya memuat indikator keuangan, operasional, dan mutu rumah sakit secara general. Walaupun laporan menunjukkan kinerja rumah sakit sehat, tetapi ada beberapa indikator yang nilainya masih rendah. Tuntutan masyarakat terhadap mutu rumah sakit yang semakin meningkat mengharuskan RSDr.Kariadi untuk melakukan upaya perbaikan kinerjanya. Oleh karena itu diperlukan suatu perancangan system pengukuran kinerja yang merepresentasikan dengan tepat seluruh aktivitas rumah sakit.

Sink's Seven Performance Criteria merupakan salah satu metode pengukuran kinerja yang menggambarkan kinerja sebagai hubungan yang kompleks dari tujuh kriteria. Metode ini mampu memberikan definisi yang jelas dari tiap kriteria yang pada prakteknya sering mengalami kerancuan.

Dari hasil perancangan system pengukuran kinerja RSDr.Kariadi dengan metode Sink's Seven Performance Criteria, diperoleh 66 Key Performance Indicator (KPI) yang merupakan tolok ukur untuk tujuh kriteria. Proses perancangan menggunakan tools Analytical Hierarchy Process(AHP) untuk menyusun hierarki kinerja penentuan bobot, serta konsistensinya. Pengukuran kinerja dilakukan dengan menggunakan alat Objective Matrix (OMAX) dan diperoleh bahwa indeks kinerja RSDr.Kariadi adalah sebesar 5,567 (skala10) dengan indikator pencapaian berwarna kuning, yaitu belum mencapai target yang ditetapkan dan masih memerlukan perbaikan. Dari 66 KPI terdapat 4 KPI yang memiliki kontribusi paling besar terhadap kinerja RSDr.Kariadi, yaitu: Net Death Rate (Angka kematian netto), Angka kematian pasca bedah (Post Operative Death Rate), Prosentase Komplain, dan Volume kegiatan Rawat Jalan.

Rekomendasi perbaikan hanya dilakukan untuk KPI yang memiliki tingkat prioritas tertinggi yaitu KPI Net Death Rate (Angka kematian netto) dan Angka kematian pasca bedah (PostOperative Death Rate).

Hal ini dilakukan karena melihat bahwa kedua prioritas tersebut nilainya masih rendah, padahal memberikan kontribusi besar terhadap kinerja rumah sakit. Rekomendasi yang diusulkan adalah peningkatan mutu pelayanan medis, review(revisi) terhadap indikator-indikator yang nilainya masih rendah, dan tindakan intervensi bedah yang tepat.

KATA KUNCI: Sink's Seven Performance Criteria ,pengukuran kinerja, Analytical Hierarchy Process(AHP), Objective Matrix (OMAX)