

ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN KINERJA KEUANGAN DI RUMAH SAKIT AT-TUROTS AL-ISLAMY YOGYAKARTA PADA ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL

Dika Fahmi Khoirunnas¹, Firman Pribadi²

Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit,
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar belakang: Rumah Sakit harus mampu mengikuti perkembangan zaman yang semakin cepat, baik dari segi teknologi, ilmu maupun informasi. Rumah Sakit dituntut memiliki pelayanan yang berkualitas dan kondisi keuangan yang sehat sehingga rumah sakit memiliki mutu yang baik dan tidak akan mengalami kerugian secara finansial.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus. Informan dalam penelitian adalah kepala bagian keuangan, petugas kesehatan dan pasien BPJS. Teknik pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif.

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa 1) kinerja pelayanan pada era Jaminan Kesehatan Nasional sebanyak 5 (50,0%) responden menyatakan dalam kategori baik. Pelayanan yang perlu ditingkatkan yaitu durasi waktu tunggu dan ketepatan waktu dalam melaksanakan jadwal, serta kesiapan dokter melayani pasien. 2) Kinerja keuangan pada era Jaminan Kesehatan Nasional cukup baik di tahun 2016, namun tahun 2017 mengalami penurunan rasio keuangan. Kondisi yang ini disebabkan karena untuk klaim/pembayaran pasien BPJS dicairkan pada bulan berikutnya sehingga mengakibatkan kinerja keuangan menjadi terganggu, tarif RS terkadang tidak sesuai dengan tarif yang ditentukan BPJS.

Kesimpulan: Kinerja pelayanan sudah baik di Rumah Sakit At-Turots Al-Islamy Yogyakarta, namun durasi waktu tunggu dan ketepatan waktu dalam melaksanakan jadwal, serta kesiapan dokter melayani pasien masih perlu ditingkatkan. Kinerja keuangan pada tahun 2016 cukup baik, namun terjadi penurunan pada tahun 2017 dikarenakan pemberian resep obat belum sesuai dengan plafon tarif JKN.

Kata kunci: kinerja pelayanan, kinerja keuangan, era jaminan kesehatan nasional

**ANALYSIS OF SERVICES PERFORMANCE AND FINANCIAL
PERFORMANCE AT AL-ISLAMIC HOSPITAL AT-TUROTS
YOGYAKARTA IN THE ERA OF NATIONAL HEALTH INSURANCE**

ABSTRACT

Background: Hospital must be able to keep up with the times that are getting faster, both in terms of technology, science and information. Hospital must have a component of hospital service quality and healthy financial, so that hospital will be able to become of good service and financial performance will not get losses.

Method: This study was a case study. The informants in the study were the head of the finance department, health workers and BPJS patients. Data collection techniques used interview guidelines, questionnaires and documentation. Data analysis used as quantitative and qualitative descriptive analysis.

Results: Research shows that 1) service performance in the era of National Health Insurance as many as 5 (50.0%) respondents stated in good category. Services that need to be improved are the duration of waiting time and timeliness in implementing the schedule, as well as the readiness of doctors to serve patients. 2) Financial performance in the era of National Health Insurance was quite good in 2016, but in 2017 had a decrease in financial ratios. This condition is due to claims/payments of BPJS patients being disbursed in the following month so that financial performance becomes disrupted, the hospital's tariff is sometimes not in accordance with the tariffs determined by BPJS

Conclusion: Service performance is good at Yogyakarta's At-Turots Al-Islamy Hospital, but the duration of waiting time and timeliness in implementing the schedule, as well as the readiness of doctors to serve patients still need to be improved. Financial performance in 2016 was quite good, but there was a decrease in 2017 due to the prescription of drugs not in accordance with the JKN tariff maximum.

Keywords: service performance, financial performance, era of national health insurance