

Penyusunan area klinis Key Performance Indicator (KPI) dalam Aspek Proses Bisnis Internal Rumah Sakit Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus) di Rumah Sakit Umum di Kota Surakarta

Lilik Prabowo, Qurratul Aini, Heru Kurnianto

Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

INTISARI

Latar Belakang: Ada banyak rumah sakit sekarang di Indonesia meskipun standarnya masih sangat minim. Oleh karena itu, Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dibentuk yang berfungsi untuk mengakreditasi rumah sakit di seluruh Indonesia. Dengan keberadaan KARS ini semua rumah sakit sekarang harus mengikuti standar yang telah ditetapkan. Salah satu standar yang ditetapkan oleh KARS adalah tentang Key Performance Indicators (KPI), KPI ini disusun berdasarkan data indikator dari setiap unit di rumah sakit. Saat ini, sudah ada KPI di Rumah Sakit Umum Daerah Surakarta, tetapi mereka masih belum sempurna dalam hal pembuatan dan penerapannya. Inilah sebabnya mengapa peneliti membuat tesis tentang persiapan KPI di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta, dengan harapan bahwa peneliti dapat membantu rumah sakit dalam mengevaluasi KPI yang ada dan juga secara tidak langsung membantu dalam proses akreditasi rumah sakit.

Tujuan: Tujuan penelitian adalah untuk menemukan Indikator Kinerja Utama terbaik yang dapat digunakan di RSUD Kota Surakarta

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Dalam menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder berupa data rumah sakit. Subyek penelitian adalah profil rumah sakit umum di Kota Surakarta, objeknya adalah Key Performance Indicator. Data yang dikumpulkan ditinjau dan diidentifikasi dengan komite dengan pertemuan dan diskusi.

Hasil dan Pembahasan: Data indikator unit yang telah dikumpulkan dari semua unit di rumah sakit, termasuk unit rawat jalan, unit gawat darurat, unit rawat inap, unit pendukung dihitung menggunakan matriks penilaian dan kemudian menyimpulkan bahwa area yang digunakan adalah area rawat inap. Hasil yang diperoleh oleh peneliti untuk penyusunan KPI menunjukkan bahwa ada perbedaan dengan KPI yang dimiliki oleh RS saat ini, yang sesuai dengan hipotesis para peneliti. Hal ini terjadi karena beberapa hal, yaitu: Mendesak waktu menjelang Akreditasi Rumah Sakit sehingga tidak bisa dimaksimalkan dalam mengerjakan formasi KPI, panitia belum terbentuk pada awalnya dan setelah membentuk Komite itu sendiri kompetensi masih kurang karena ada tidak ada pelatihan komprehensif tentang KPI, orang yang

bertanggung jawab atas setiap unit belum menerima sosialisasi khusus tentang KPI, tidak adanya data dari masing-masing unit.

Kesimpulan: KPI di Area Klinis di RSUD Kota Surakarta adalah 1. Penilaian Pasien - Jumlah penilaian awal 24 jam yang tidak lengkap di Unit Rawat Inap, 2.Laboratorium Layanan - Waktu tunggu untuk hasil layanan Laboratorium <120 menit, 3.Radiologi Layanan - waktu tunggu untuk layanan foto thorax standar ≤ 3 jam, 4. Prosedur Bedah - Situs menandai lokasi operasi, 5.Gunakan antibiotik dan obat lain - Penggunaan Aspirin dalam 24 jam pertama masuk rumah sakit pada pasien dengan diagnosis AMI, 6. Kesalahan pengobatan dan cedera dekat (KNC) - Persentase tingkat kesalahan pengobatan, 7.Gunakan anestesi dan sedasi - Penggunaan anestesi dan sedasi, 8.Gunakan darah dan produk darah - Insiden reaksi transfusi, 9.Kompletualitas rekam medis (MR) - Kelengkapan pengisian file RM setelah 24 jam rawat inap, 10.Pencegahan dan kontrol infeksi (PPI), pengawasan dan pelaporan - Persentase kepatuhan petugas kesehatan dalam melakukan

Kata Kunci: KPI, studi kasus, kualitatif, Balanced scorecard, akreditasi

The preparation of the Key Performance Indicator (KPI) clinical area in Aspects of Internal Hospital Business Processes the Balanced Scorecard (Case Study) Method in Public Hospital in The City of Surakarta

Lilik Prabowo, Qurratul Aini, Heru Kurnianto
Hospital Management of Study Program, Magister Program
Muhammadiyah University of Yogyakarta

ABSTRACT

Background: *There are many hospitals now in Indonesia although the standards are still very minimal. Therefore, the Hospital Accreditation Commission (KARS) was formed which functions to accredit hospitals throughout Indonesia. With the existence of this KARS all hospitals now must follow the standards that have been set. One of the standards set by KARS is about Key Performance Indicators (KPI), this KPI is prepared based on the indicator data of each unit in the hospital. At present, there are already KPIs in the Surakarta Regional General Hospital, but they are still not perfect in terms of making and implementing them. This is why researchers made a thesis about the preparation of KPI at the Surakarta City Regional General Hospital, with the hope that researcher can help hospitals in evaluating existing KPIs and also indirectly assisting in the hospital accreditation process.*

Objective: *The objective of study is to find the best Key Performance Indicators that can be used in RSUD Kota Surakarta..*

Method: *This type of research is a qualitative study with a case study research design. In analyzing this research, the authors used secondary data in the form of hospital data. The subject of the study is the profile of public hospital in the city of Surakarta, the object is Key Performance Indicator. The collected data is reviewed and identified with the committee with meetings and discussions.*

Result and Discussion: *The unit indicator data that has been collected from all of the units in hospital, inc outpatient units, emergency unit, inpatient units, supporting units are calculated using a grading matrix and then concludes that the area used is the **inpatient area**. The results obtained by researchers for the preparation of KPIs show that there are differences with the KPIs that are owned by the RS at this time, which is in accordance with the hypothesis of the researchers. This happens because of several things, namely: Urgent time ahead of Accreditation of Hospital so that it cannot be maximized in working on KPI formation, the committee has not been formed at first and after forming the Committee itself the competence is still lacking because there is no comprehensive training on KPI, the person in charge of*

each unit has not received a specific socialization about KPI, the absence of data of each unit.

Conclusion: *KPI in Clinical Area at RSUD Kota Surakarta are 1.Patient Assessment - Number of incomplete initial 24-hour assessments at the Inpatient Unit, 2.Laboratory Services - Waiting time for results of Laboratory services <120 minutes, 3.Radiology Services - waiting time for standard photo thorax service ≤ 3 hours, 4.Surgical Procedure - Site marking location of the operation, 5.Use of antibiotics and other drugs - Aspirin use within the first 24 hours of hospital admission in patients with a diagnosis of AMI, 6.Medication error and near injury (KNC) - Percentage of medication error rates,7.Use of anesthesia and sedation - Use of anesthesia and sedation, 8.Use of blood and blood products - The incidence of transfusion reactions, 9.Completeness of medical record (MR) - Completeness of filling in RM files after 24 hours of hospitalization, 10.Infection prevention and control (PPI), surveillance and reporting - The percentage of compliance of health workers in doing hand hygiene with the 6 step method at 5 moments was hospitalized*

Keyword: *KPI, case study, qualitative, Balanced scorecard, accreditation*