

Implementasi Dashboard dalam Monitoring dan Evaluasi Kinerja Unit Kerja di RS Universitas Indonesia

Disusun oleh: Astrid Saraswaty Dewi, Adyaningsih Niken Wiranti, Nurul Aini

A. Ringkasan

Manajemen kinerja unit kerja di RS Universitas Indonesia merupakan rangkaian kegiatan mengoptimalkan sumber daya untuk meningkatkan kinerja dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan Kesehatan di RS Universitas Indonesia. Penyusunan kinerja unit kerja dilakukan setiap tahunnya untuk menentukan target indikator yang akan dicapai. Indikator yang disusun oleh Unit Kerja merupakan langkah strategis dalam mendukung tercapainya RENSTRA RS Universitas Indonesia. Pengisian kinerja unit kerja dilakukan setiap triwulan agar dapat dilakukan monitoring dan evaluasi atas capaian terhadap target yang telah ditentukan. Dalam pelaksanaannya, perlu implementasi dashboard capaian kinerja unit kerja yang dapat diakses dengan mudah sehingga monitoring dan evaluasi dapat segera dilaksanakan.

B. Latar Belakang

RSUI adalah rumah sakit pendidikan di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang memiliki visi menjadi rumah sakit berkelas dunia pada tahun 2030. Dalam menjalankan operasionalnya RSUI memiliki Rencana Strategis (RENSTRA) yang mendasari dalam langkah pengembangan dan sebagai upaya mewujudkan tata kelola sistem yang terarah. RENSTRA memuat arah dan kebijakan, program dan strategis, tujuan strategis, kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi RSUI.

Langkah yang diambil untuk mencapai sasaran/ target RENSTRA diantaranya adalah pembuatan manajemen kinerja unit kerja. Manajemen kinerja unit kerja di RSUI merupakan rangkaian kegiatan mengoptimalkan sumber daya untuk meningkatkan kinerja unit kerja dalam rangka meningkatkan mutu dan pelayanan Kesehatan di RSUI. Peningkatan mutu rumah sakit menjadi prioritas utama RS Universitas Indonesia sehingga harus didukung oleh setiap operasional di semua unit.

Kinerja unit kerja tersusun atas satu atau beberapa indikator yang disusun oleh pimpinan di masing – masing Unit Kerjanya atau indikator *mandatory* unit yang memang sudah diputuskan oleh Direktur RSUI. Kinerja unit kerja di RSUI telah

disusun setiap tahunnya dari tahun 2020. Komponen yang ada dalam masing – masing kinerja diantaranya perspektif, sasaran strategis, indikator, formula, bobot indikator, satuan, target, dan capaiannya.

Pengisian capaian kinerja oleh unit kerja dilakukan setiap triwulan. Monitoring dan evaluasi atas capaian kinerja dilakukan oleh jajaran Direksi RSUI beserta Subdirektorat Pengembangan Bisnis setelah pengisian kinerja selesai dilakukan oleh Unit Kerja. *Feedback* hasil evaluasi disampaikan kepada unit kerja agar langkah/ kebijakan dapat segera diambil untuk mencapai target yang akan dicapai.

Dalam pelaksanaannya, sistem informasi yang lengkap dan mudah diakses sangat mendukung pengambilan yang cepat dan tepat sasaran. Oleh karena itu perlu dikembangkan sebuah dashboard yang menampilkan visualisasi capaian kinerja unit kerja. Visualisasi capaian kinerja berupa grafik & tabel yang berisi persentase capaian terhadap target. Visualisasi yang lengkap dan akurat menghasilkan langkah strategis yang efektif dan efisien untuk mewujudkan visi dan misi RSUI.

C. Tujuan

- Penyusunan kinerja unit kerja dan pengisian capaian kinerja setiap triwulan
- Monitoring & evaluasi kinerja unit kerja dapat dilakukan secara rutin
- Implementasi dashboard dalam visualisasi capaian kinerja yang mudah diakses oleh unit kerja

D. Langkah – Langkah

1. Membuat template laporan kinerja unit kerja yang diisi setiap triwulan

Laporan kinerja yang diisi oleh unit kerja menggunakan *google sheet* agar dapat dengan mudah diakses oleh unit kerja. Berikut *template* laporan kinerja unit kerja:

Gambar 1. Tampilan tabel pengisian indikator & capaian kinerja di google sheet

2. Pembuatan indikator kinerja beserta komponennya

Indikator dituangkan ke dalam *template* yang telah dibuat. Komponen yang terdapat dalam masing – masing indikator diantaranya perspektif, Sasaran Strategis, Indikator RSUI, Indikator Unit Kerja, Formula, Target, Satuan dan Bobot Indikator

3. Pengisian capaian kinerja unit kerja yang dilakukan setiap triwulan.

Capaian dihitung berdasarkan formula yang telah dibuat oleh unit kerja

4. Pembuatan Dashboard

Platform yang digunakan dalam pembuatan adalah *Google Data Studio*. Berikut langkah dalam pembuatan dashboard untuk menggambarkan capaian kinerja unit kerja periode Januari-Juni 2023:

- Buat *google sheet* sebagai *data source* untuk membantu menerjemahkan dari data ke grafik saat di dashboard nantinya. Berikut tampilan *google sheet*:

Nama unit	Indikator	Target	Satuan	Capaian	Nilai Capaian
Komite Mutu dan Keselamatan	Pengukuran & peningkatan kepuasan pelanggan internal	80	Persen	0	0,00
Komite Mutu dan Keselamatan	Pengukuran & peningkatan kepuasan pelanggan eksternal (pasien, vendor & mahasiswa/peserta didik)	85	Persen	80	0,94
Komite Mutu dan Keselamatan	Pengembangan & peningkatan budaya organisasi dan budaya keselamatan terintegrasi (Program ISCH = Integrated Safety Culture in Hospital)	85	Persen	0	0,00
Komite Mutu dan Keselamatan	Sertifikasi ISO 9001	1	Kegiatan	0,1	0,10
Komite Mutu dan Keselamatan	Sertifikasi ISO 17025	1	Kegiatan	0,9	0,90
Komite Mutu dan Keselamatan	Persiapan Akreditasi RS Nasional 2024	1	Kegiatan	0,85	0,85

Gambar 2. Tampilan data source dalam pembuatan dashboard

b.) Membuat visualisasi atas *data source* yang telah dibuat. Visualisasi dapat berupa grafik, *score card*, maupun tabel. Terdapat 3 bagian yang akan ditampilkan, yaitu:

- Indikator kinerja dan capaian kinerja Direktur Utama RSUI, yaitu:
 1. Penyelesaian tindak lanjut rekomendasi audit eksternal risiko menengah dan tinggi
 2. Tercapainya rangkaian akreditasi/sertifikasi RSUI
 3. Tingkat kepuasan pegawai
 4. Tingkat kepuasan pelanggan eksternal
 5. Tercapainya maturitas budaya keselamatan di lingkungan RSUI
 6. Persentase jumlah tenaga kesehatan tetap yang sesuai kompetensi
 7. Peningkatan jumlah pendapatan
 8. Tercapainya kemandirian finansial

- Capaian kinerja masing – masing unit di RS Universitas Indonesia. Visualisasi data yang ditampilkan berupa persentase capaian kumulatif unit kerja. Target total nilai capaian kinerja masing – masing unit kerja adalah 100%.

- Indikator dan capaian kinerja masing – masing unit kerja. Visualisasi data yang ditampilkan adalah nama unit, indikator, target, kumulatif capaian dan persentase nilai capaian.

E. Hasil

Hasil yang diperoleh dari implementasi dashboard dalam monitoring dan evaluasi kinerja unit kerja adalah sebagai berikut:

1. Pengisian capaian kinerja oleh unit kerja setiap triwulan melalui *google sheet*

PROGRAM KERJA (PROKER)										KONTRAK KINERJA (KOKIN)			PENILAIAN PROKER								
PERSPEKTIF RENSTRA	SASARAN STRATEGIS RENSTRA	IKU RENSTRA RSUI	PROGRAM KERJA UNGGULAN	LANGKAH STRATEGIS	OUTPUT	FORMULA OUTPUT	TARGET OUTPUT	SATUAN TARGET OUTPUT	Tipe PERHITUNGAN OUTPUT	BOBOT OUTPUT (TOTAL 100)	MENLADI KOKIN	PERSPEKTIF UI	SASARAN STRATEGIS UI	IKU UI (KOKIN)	BOBOT KOKIN	CAPAIAN PROKER	PENILAIAN PROKER				
Rumus otomatis (tidak perlu diisi)	Rumus otomatis (tidak perlu diisi)											Rumus otomatis (tidak perlu diisi)	Rumus otomatis (tidak perlu diisi)	Rumus otomatis (tidak perlu diisi)	TW 1	TW 2	Keterangan				
KEUANGAN	Terwujudnya kinerja keuangan RSUI yang sehat dan mandiri	1. Net profit margin	Pengontrolan proporsi pendapatan non BPJS	1. Move pendapatan pelayanan 2. Promosi pelayanan non BPJS	Persentase pendapatan pelayanan non BPJS	Numerator: pendapatan pasien non BPJS Denominator: total pendapatan pelayanan	60	Persen	MAXIMIZE	10	Ya	FINANCIAL	Sistem keuangan yang lebih efisien, dan mandiri serta yang didasarkan pada prinsip tata kelola yang baik	7. Peningkatan jumlah pendapatan	17	40	36	7	6	0	0
BISNIS INTERNAL	Dicapainya optimalisasi pertumbuhan utilisasi pelayanan unggulan dengan memberdayakan digital marketing	4. Pertumbuhan kunjungan pelayanan unggulan RSUI	1. Pembinaan hubungan dan kolaborasi dengan mitra RSUI	Kegiatan audiensi/ gathering a. Fasilitas TP & TL b. Korporasi c. Asuransi & Penjamin d. Warga UI, Alumni UI, Komunitas e. Media	Peningkatan volume layanan kerja sama mitra	Numerator: volume layanan kerja sama mitra tahun 2023 - tahun 2022 Denominator: volume layanan kerja sama mitra tahun 2022 *volume layanan kerja sama mitra = jumlah rujukan dengan penjamin R,TP & FKT, *	180	Persen	MAXIMIZE	30	Ya	FINANCIAL	Sistem keuangan yang lebih efisien, dan mandiri serta yang didasarkan pada prinsip tata kelola yang baik	7. Peningkatan jumlah pendapatan	50	160	Banggar, Exclude Umum, Kemenkes, Jamkesda, Kemenkes-Bansos, Kemenkes-GRIS, Penelitian, RSUI termasuk MCU pegawai, SKS pegawai, swas (pegawai)				
BISNIS INTERNAL	Dicapainya optimalisasi pertumbuhan utilisasi pelayanan unggulan dengan memberdayakan	4. Pertumbuhan kunjungan pelayanan unggulan	2. Peningkatan customer engagement melalui digital marketing	1. Event peningkatan awareness terhadap RSUI 2. Menggunakan SBO management	Peningkatan engagement rate	Numerator: total engagement (like+comments+share+save) Denominator:	5	Persen	MAXIMIZE	20	Tidak	0	0	0	7	Nilai Engagement Rate diperc APRIL Reach: 58.124 Engagement: 3.319 (3.319/58.124 = 6%) MEI					

Gambar 3. Tampilan indikator kinerja yang telah diisi di google sheet

2. Dashboard pelayanan RSUI dalam bentuk grafik/ peta/ scorecard/ tabel yang terintegrasi menggunakan *Google Data Studio*

Link Dashboard: https://lookerstudio.google.com/u/3/reporting/7ce4274c-e8fd-4bad-99e5-fb3f07d4e3d4/page/p_saqml7wb3c

3. Visualisasi indikator kinerja dan capaian kinerja Direktur Utama RS Universitas Indonesia

Kontrak Kinerja RSUI				
PERSPEKTIF UI				
IKU RENSTRA UI	Target	Capaian	Satuan	Nilai Cap...
1. Peningkatan jumlah pendapatan	15	18	persen	120,00%
2. Penyelesaian tindak lanjut rekomendasi audit eksternal risik...	60	67	persen	111,67%
3. Persentase jumlah tenaga kesehatan tetap yang sesuai ko...	70	25	persen	35,71%
4. Tercapainya kemandirian finansial	80	115	persen	143,75%
5. Tercapainya maturitas budaya keselamatan di lingkungan R...	4.25	0	skala	0,00%
6. Tercapainya rangkaian akreditasi/sertifikasi RSUI	60	30	persen	50,00%
7. Tingkat kepuasan pegawai	4.2	0	skala	0,00%
8. Tingkat kepuasan pelanggan eksternal	4.5	4	skala	88,89%

Rata-rata Nilai Capaian
68,75%

Gambar 4. Tampilan indikator dan capaian kinerja Direktur Utama RS Universitas Indonesia

4. Visualisasi capaian kinerja masing – masing unit di RS Universitas Indonesia



Gambar 5. Tampilan presentase capaian kinerja unit kerja

5. Visualisasi indikator kinerja dan capaian kinerja masing – masing unit kerja

Indikator Program Kerja Unit

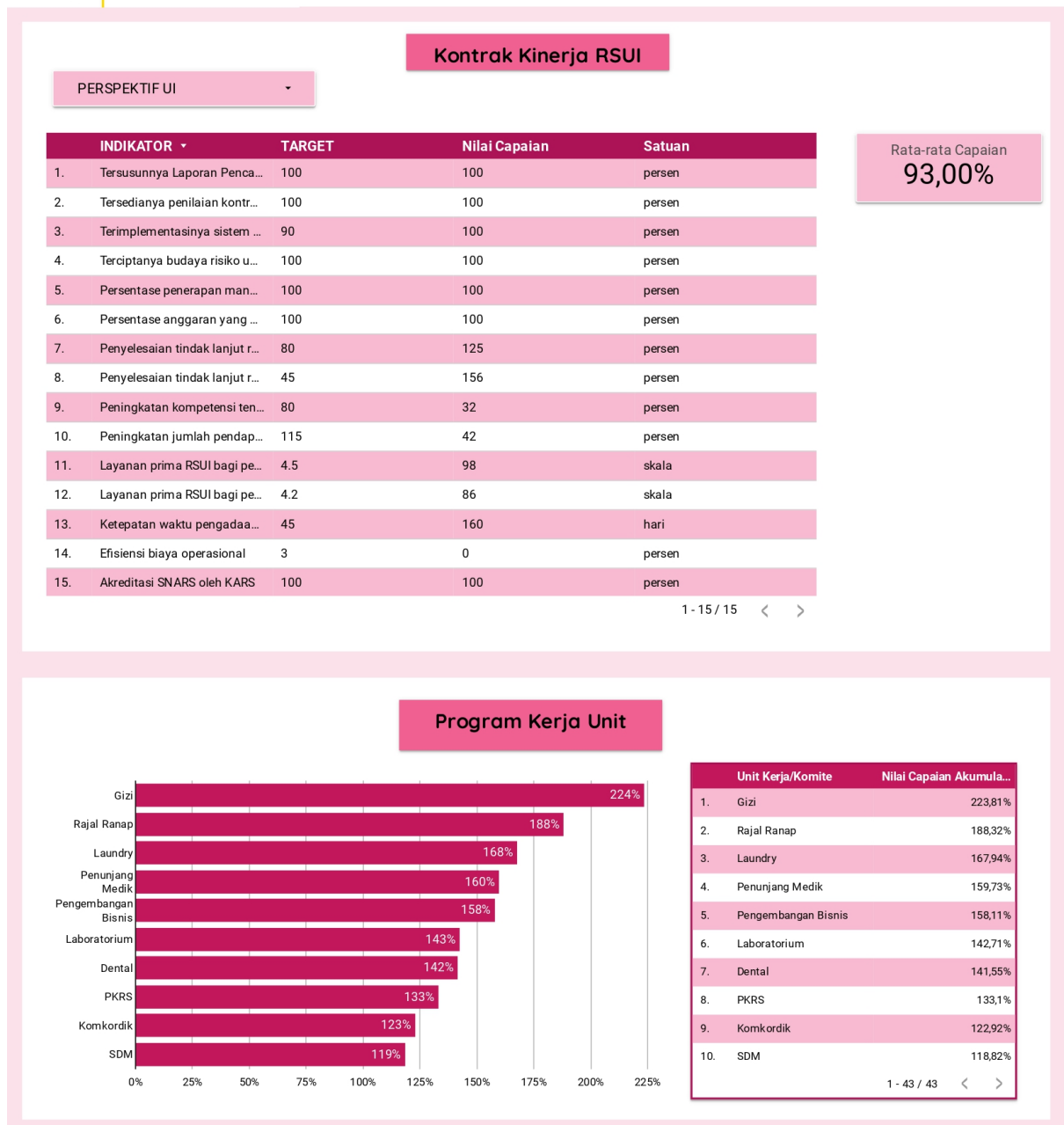
Nama unit -

Nama unit -	Indikator	Target	Capaian	Satuan	Nilai Capaian
1. Admisi dan Ruang Rawat	Optimalisasi pengisian survei kepuasan pelanggan rawat jalan dan rawat inap	90	80	Persen	88,89%
2. Admisi dan Ruang Rawat	Penilaian kepuasan pasien terhadap sistem pembuatan perjanjian dan pendaftaran daring	90	89,3	Persen	99,22%
3. Admisi dan Ruang Rawat	Peningkatan persentase pendaftaran pasien yang terlayani via anjungan mandiri	30	1,05	Persen	3,50%
4. Akuntansi dan Keuangan	Implementasi Dashboard EPF (Executive Performance Financial)	100	100	Persen	100,00%
5. Akuntansi dan Keuangan	Penambahan pendapatan lain2 melalui investasi deposito jangka pendek	100	100	Persen	100,00%
6. Akuntansi dan Keuangan	Limitasi PO Cito	100	100	Persen	100,00%
7. Akuntansi dan Keuangan	Collection periode Pasien Jaminan Asuransi dan Corporate 60 Hari:	100	100	Persen	100,00%
8. Aset	Optimalisasi SIM RS untuk pencatatan aset	100	0	Persen	0,00%
9. Aset	Pengukuran risiko, mitigasi dan pengendalian risiko pengelolaan aset	1	1	Dokumen	100,00%
10. Aset	Validasi data perolehan aset untuk pencatatan aset baru	100	96	Persen	96,00%

1 - 10 / 179 < >

Gambar 6. Tampilan Unit Kerja, indikator, capaian dan nilai capaiannya

F. Lampiran



Program Kerja Unit

Unit Kerja/Komite	Nilai Capaian Akumula...
1. Gizi	223,81%
2. Rajal Ranap	188,32%
3. Laundry	167,94%
4. Penunjang Medik	159,73%
5. Pengembangan Bisnis	158,11%
6. Laboratorium	142,71%
7. Dental	141,55%
8. PKRS	133,1%
9. Komkordik	122,92%
10. SDM	118,82%

1 - 43 / 43 < >

Lampiran 1. Tampilan halaman pertama dashboard untuk capaian kinerja tahun 2022



Kontrak Kinerja RSUI

PERSPEKTIF UI

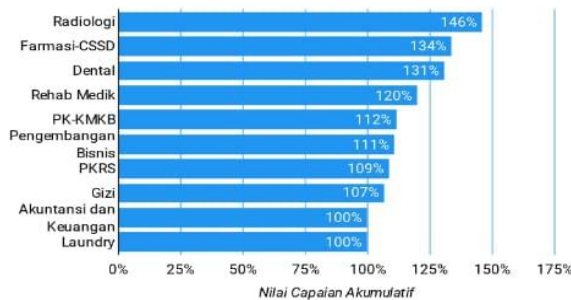
IKURENSTR UI	Target	Capaian	Satuan	Nilai Cap...
1. Peningkatan jumlah pendapatan	15	18	persen	120,00%
2. Penyelesaian tindak lanjut rekomendasi audit eksternal risi...	60	67	persen	111,67%
3. Persentase jumlah tenaga kesehatan tetap yang sesuai ko...	70	25	persen	35,71%
4. Tercapainya kemandirian finansial	80	115	persen	143,75%
5. Tercapainya maturitas budaya keselamatan di lingkungan ...	4.25	0	skala	0,00%
6. Tercapainya rangkaian akreditasi/sertifikasi RSUI	60	30	persen	50,00%
7. Tingkat kepuasan pegawai	4.2	0	skala	0,00%
8. Tingkat kepuasan pelanggan eksternal	4.5	4	skala	88,89%

Rata-rata Nilai Capaian

68,75%

1 - 8 / 8

Program Kerja Unit



Unit Kerja/Komite	Nilai Capaian Akumulatif...
1. Radiologi	146%
2. Farmasi-CSSD	134%
3. Dental	131%
4. Rehab Medik	120%
5. PK-KMKB	112%
6. Pengembangan Bisnis	111%
7. PKRS	109%
8. Gizi	107%
9. Laundry	100%
10. Akuntansi dan Keuangan	100%

1 - 44 / 44

Indikator Program Kerja Unit

Nama unit

Nama unit	Indikator	Target	Capaian	Satuan	Nilai Capai...
1. Admisi dan Ruang Rawat	Optimalisasi pengisian survei kepuasan pelanggan rawat jalan dan rawat inap	90	80	Persen	88,89%
2. Admisi dan Ruang Rawat	Penilaian kepuasan pasien terhadap sistem pembuatan perjanjian dan pendaftaran daring	90	89.3	Persen	99,22%
3. Admisi dan Ruang Rawat	Peningkatan persentase pendaftaran pasien yang terlayani via anjungan mandiri	30	1.05	Persen	3,50%
4. Akuntansi dan Keuangan	Implementasi Dashboard EPF (Executive Performance Financial)	100	100	Persen	100,00%
5. Akuntansi dan Keuangan	Penambahan pendapatan lain2 melalui investasi deposito jangka pendek	100	100	Persen	100,00%
6. Akuntansi dan Keuangan	Limitasi PO Cito	100	100	Persen	100,00%
7. Akuntansi dan Keuangan	Collection periode Pasien Jaminan Asuransi dan Corporate 60 Hari:	100	100	Persen	100,00%
8. Aset	Optimalisasi SIM RRS untuk pencatatan aset	100	0	Persen	0,00%
9. Aset	Pengukuran risiko, mitigasi dan pengendalian risiko pengelolaan aset	1	1	Dokumen	100,00%
10. Aset	Validasi data perolehan aset untuk pencatatan aset baru	100	96	Persen	96,00%

1 - 10 / 179