

# PENGEMBANGAN SISTEM PENILAIAN KINERJA PARAMEDIS DENGAN BALANCED SCORECARD BERDASARKAN REAL DOCUMENTS

Wiji Setyaningsih

Sistem Informasi, Universitas Kanjuruhan Malang

e-mail: [wiji\\_setiya@yahoo.co.id](mailto:wiji_setiya@yahoo.co.id)

## ABSTRACT

Previous research has been done on the management system performance appraisal Hospital paramedics at XYZ using a balanced scorecard method to produce effective research paramedic performance assessment, which is supported by the file supporting documents that have been legalized officials authorized online, and the assessment is objective. However, there are still weaknesses in these systems, the automated system has not been able to calculate the value of the amount of any aspect of the assessment is based on real documents entered. As for suggestions to sustainability research for the development of paramedic performance appraisal management system that input data is actually real data with complete information that is able to automatically calculate the value of the amount of each aspect.

Based, then the development of management system performance appraisal paramedics at the Hospital XYZ is based on real documents by applying balanced scorecard, so it can streamline employee performance evaluation, with calculation of the value of each aspect (record count) automatically based on the facts of real data documents,

**Kata Kunci:** Penilaian Kinerja Paramedis, Balance Scorecard, Real Documents

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Arti penting sumber daya manusia adalah bermuara dari kenyataan bahwa manusia adalah merupakan elemen yang selalu ada dalam organisasi. Tidak peduli apa keunggulan-keunggulan lainnya yang dimiliki organisasi, organisasi tidak akan dapat memaksimalkan produktivitas dan labanya tanpa adanya karyawan-karyawan kompeten yang berdedikasi terhadap keinginan perusahaan selanjutnya (Ayun, 2011).

Manajemen pengelolaan modal manusia dapat dilakukan melalui penilaian kinerja karyawan atau *performance appraisal*. Penilaian kinerja karyawan adalah proses merencanakan, mengorganisasi, mensupervisi, mengontrol dan menilai kinerja (Wirawan, 2009).

Penilaian kinerja menjelaskan mengenai kinerja karyawan dan akuntabilitas di tengah kompetisi global dimana perusahaan menuntut kinerja yang tinggi. Karyawan juga membutuhkan umpan balik atas kinerja mereka sebagai

pedoman perilakunya di masa depan. Penilaian kinerja pada prinsipnya mencakup aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan. Penilaian kinerja juga merupakan salah satu aktivitas dasar departemen manajemen sumber daya manusia sehingga akan didapatkan nilai atas kemampuan yang sesungguhnya dari karyawan, sehingga memudahkan perusahaan dalam mengelola modal perusahaan yang berupa modal sumber daya manusia untuk mencapai target dan tujuan perusahaan di masa yang akan datang (Ayun, 2011).

Seperti halnya pada Rumah Sakit XYZ juga melakukan penilaian kinerja paramedis. Sebelumnya telah dilakukan riset tentang sistem manajemen penilaian kinerja paramedis pada Rumah Sakit XYZ menggunakan metode *balanced scorecard* dengan menghasilkan riset mengefektifkan penilaian kinerja paramedis, yang didukung dengan *file* dokumen pendukung yang telah dilegalisir pejabat-pejabat berwenang secara *online*, dan penilaian bersifat obyektif. Namun masih terdapat kelemahan dalam sistem ini, yaitu sistem belum mampu mengkalkulasi otomatis nilai jumlah dari setiap aspek penilaian berdasarkan *real documents* yang



diinputkan. Pada riset sebelumnya, *real documents* hanya sebatas tersimpan dalam bentuk *file* arsip *scan* dokumen, yang dapat dilegalisir pada pejabat berwenang sewaktu-waktu jika dibutuhkan kembali oleh bagian Sumber Daya Manusia (SDM). Inputan nilai untuk setiap aspek berdasarkan *real documents* tetap membutuhkan ketelitian paramedis dalam menginputkan nilai (Setiyaningsih, 2015). Adapun saran keberlanjutan riset Setiyaningsih (2015) untuk pengembangan sistem manajemen penilaian kinerja paramedis yaitu inputan data untuk setiap aspek tidak hanya sebatas menginputkan jumlahnya saja, namun benar-benar data riil yang dilengkapi/didukung dengan inputan dokumen pendukung informasi lengkap yang mampu mengkalkulasi otomatis nilai jumlah dari setiap aspek.

Aspek yang digunakan dalam riset sistem penilaian kinerja paramedis ini tetap menerapkan metode *balanced scorecard* meliputi aspek: pelayanan kesehatan untuk perspektif pelanggan, unsure penunjang untuk perspektif proses bisnis internal, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan profesi untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, serta honorarium/dana yang dikeluarkan untuk aktivitas pelayanan kesehatan, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan profesi untuk perspektif keuangan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka dilakukan penelitian tentang pengembangan sistem manajemen penilaian kinerja paramedis di Rumah Sakit XYZ berdasarkan *real documents* dengan menerapkan metode *balanced scorecard*, dengan tujuan dapat mengefisienkan penilaian kinerja pegawai, dengan kalkulasi nilai masing-masing aspek (*record count*) secara otomatis berdasarkan fakta data *real documents*.

## TINJAUAN PUSTAKA

*Balanced Scorecard* (BSC) merupakan kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja eksekutif yang mencakup empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan/konsumen, proses internal bisnis, serta pembelajaran & pertumbuhan. *Personal Balanced Scorecard* (PBSC) merupakan sebuah pandangan yang mendeskripsikan seseorang dari empat

perspektif yaitu internal, eksternal, pengetahuan dan pembelajaran serta keuangan (Rampersad, 2006).

Terdapat beberapa riset sebelumnya tentang penerapan metode *balance scorecard* tentang penilaian pegawai diantaranya:

1. Suwandi, dan M. Harihayati (2013) tentang penilaian kinerja pegawai menggunakan *balance scorecard*, dihasilkan sistem yang dibangun dapat memudahkan *Supervisor* SDM dan Umum dalam mengolah dan membuat rekap dari hasil penilaian pegawai, memudahkan *Supervisor* bag. SDM dan Umum serta Manager dari setiap Divisi dalam mengawasi perkembangan kompetensi bawahannya berdasarkan hasil penilaian pegawai dalam setiap periode, dan juga membantu Manager dari setiap Divisi untuk menilai bawahannya secara objektif.
2. Almahdy, dan Ali (2011) tentang penilaian kinerja karyawan berorientasi pengukuran kinerja, dihasilkan sistem yang dibangun dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
3. Hamzah, dkk (2010) tentang penilaian kinerja dosen, dihasilkan sistem yang dibangun menggunakan 4 perspektif penilaian meliputi: memiliki 3 *strategic objectives* perspektif finansial, yaitu Honorarium Dosen, Dana Hibah/Eksternal, Dana Stimulan; 2 *strategic objectives* perspektif pelanggan, yaitu peningkatan kepuasan mahasiswa, peningkatan kepuasan dosen; 4 *strategic objectives* perspektif proses bisnis internal, yaitu Prosentase Kehadiran Dosen, Prosentase Ketersediaan soal Ujian, Prosentase Nilai Terkumpul, Bimbingan; dan 4 *strategic objectives* perspektif tumbuh dan belajar, yaitu Prosentase Penelitian Dosen, Prosentase Pengabdian Masyarakat, Prosentase Publikasi Ilmiah, Prosentase Pendidikan Dosen, sehingga penilaian kinerja dosen menjadi optimal.

## METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Analisis Kebutuhan

- a. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat teoritis yang dapat diperoleh dari beberapa referensi atau literatur sehubungan dengan penilaian

kinerja paramedis, metode *balance scorecard*, dan *real documents*.

**b. Studi Lapangan**

Yaitu mengadakan observasi langsung tentang penilaian kinerja paramedis ke obyek

penelitian yang ada dalam hal ini adalah Rumah Sakit XYZ.

**c. Interview**

Suatu metode pengumpulan berita, data, atau fakta di lapangan. Prosesnya bisa dilakukan secara langsung dengan bertatap muka langsung (*face to face*) dengan narasumber yaitu kepala SDM Rumah Sakit XYZ.

**2. Analisa dan Desain Sistem**

Penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya, dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya. Desain sistem dimulai dari desain *contex diagram*, *entity relationship diagram*, serta aturan penskoran penilaian kinerja paramedis pada Rumah Sakit XYZ.

**3. Implementasi pada program**

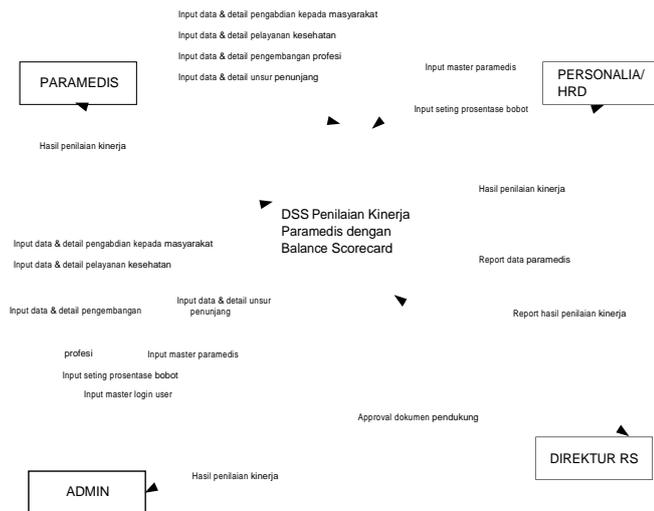
Mengimplementasikan hasil desain sistem ke dalam program. Pada tahapan ini akan diperoleh program aplikasi dan dokumentasi.

**4. Uji coba**

Yaitu dengan melakukan uji coba terhadap aplikasi program yang telah dibuat, dengan memverifikasi dan memvalidasi terhadap hasilnya.

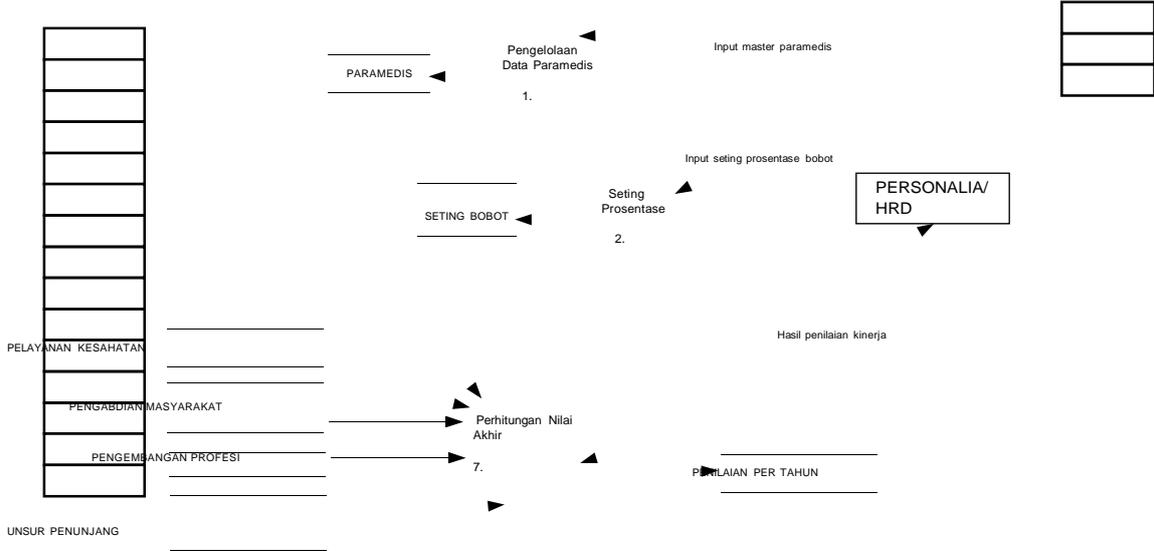
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berikut adalah gambaran pengembangan sistem manajemen penilaian kinerja paramedis pada Rumah Sakit XYZ berdasarkan *real documents* yang mampu mengkalkulasi secara otomatis *record count* untuk setiap aspeknya.

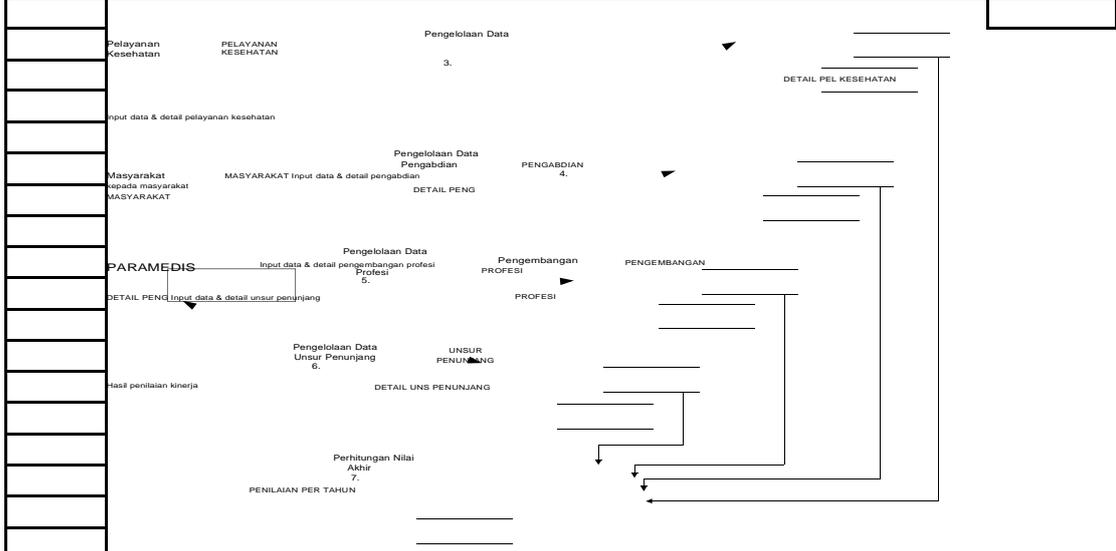


**Gambar 1. Contex Diagram Sistem Manajemen Penilaian Kinerja Paramedis**

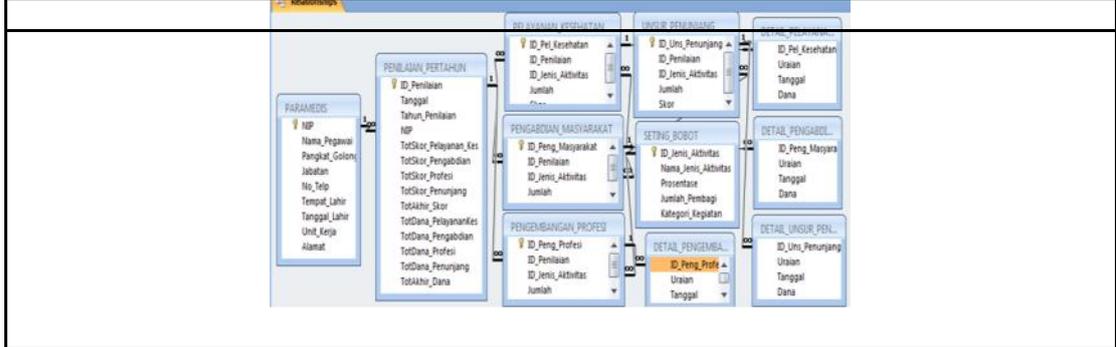
Dalam sistem manajemen penilaian kinerja paramedis ini terdapat 4 *entity* yang memiliki hak akses operasional sistem berbeda-beda. Admin bertugas sebagai pengelola sistem secara keseluruhan, yaitu mulai dari *input master login user*, *setting prosentase bobot*, *master paramedis*, *master data dan detail pelayanan kesehatan*, *master data dan detail pengabdian kepada masyarakat*, *master data dan detail pengembangan profesi*, dan *master data dan detail unsur penunjang*, serta mampu mengakses *hasil penilaian kinerja*. Paramedis dapat mengakses *master paramedis*, *master data dan detail pelayanan kesehatan*, *master data dan detail pengabdian kepada masyarakat*, *master data dan detail pengembangan profesi*, dan *master data dan detail unsur penunjang*, serta mampu mengakses *hasil penilaian kinerja*. Sedangkan personalia/HRD hanya dapat mengakses *setting prosentase bobot*, *master paramedis*, serta *hasil penilaian kinerja*. Untuk direktur Rumah Sakit hanya dapat mengakses *approval dokumen pendukung*, *data master paramedis*, dan *report akhir hasil penilaian kinerja*. Pengembangan sistem untuk hak akses personalia secara rinci prosesnya dan *file media penyimpanan data* yang dibutuhkan untuk setiap proses, dapat digambarkan sebagaimana gambar 3. Sedangkan pengembangan sistem untuk hak akses paramedis secara rinci prosesnya dan *file media penyimpanan data* yang dibutuhkan untuk setiap proses, dapat digambarkan sebagaimana gambar 4.



**Gambar 3.** DFD Level 1 untuk *Entity* Personalia/HRD



**Gambar 4.** DFD Level 1 untuk *Entity* Paramedis



**Gambar 5.** *Entity Relationship Diagram* Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Paramedis

Adapun *file-file* yang dibutuhkan sebagai media penyimpanan data dalam sistem manajemen penilaian kinerja

paramedis ini, dapat tergambarkan dalam tabel-tabel *database* Gambar 5.





- Mengawasi penggalan mayat untuk pemeriksaan (0.04 tiap jenazah).
  - Melakukan otopsi dengan pemeriksaan laboratorium (0.06 tiap kasus).
  - Melakukan tugas jaga panggilan/on call (0.012 tiap kali).
  - Melakukan tugas jaga di tempat/RS (0.16 tiap 8 jam).
  - Melakukan tugas daerah konflik/rawan/daerah penyakit menular (2 tiap kali).
  - Memimpin satuan unit kerja pelayanan kesehatan (4 tiap tahun).
- a.6 Pembinaan peran serta masyarakat dalam rangka kemandirian di bidang kesehatan:
- Melakukan kaderisasi masyarakat dalam bidang kesehatan tingkat sedang (0.03 tiap 10 kali).
- b. Perspektif proses bisnis internal: unsur penunjang.
- b.1 Pengajar/pelatih dalam bidang kesehatan (0.030 tiap 2 jam pelajaran).
- b.2 Peran serta dalam seminar/lokakarya bidang kesehatan:
- Mengikuti seminar/lokakarya di bidang kesehatan sebagai pemasaran (3 tiap kali).
  - Mengikuti seminar/lokakarya di bidang kesehatan sebagai pembahas/moderator/narasumber (2 tiap kali).
  - Mengikuti seminar/lokakarya di bidang kesehatan sebagai peserta (1 tiap kali).
  - Mengikuti/berperan serta sebagai delegasi ilmiah sebagai ketua (1.5 tiap kali).
  - Mengikuti/berperan serta sebagai delegasi ilmiah sebagai anggota (1 tiap kali).
- b.3 Keanggotaan dalam organisasi profesi dokter:
- Keanggotaan dalam organisasi profesi dokter sebagai pengurus (1 tiap tahun).
  - Keanggotaan dalam organisasi profesi dokter sebagai ketua (0.75 tiap tahun).

- b.4 Keanggotaan dalam tim penilai angka kredit jabatan fungsional dokter:
- Keanggotaan dalam tim penilai angka kredit jabatan fungsional dokter sebagai ketua/wakil ketua (1 tiap tahun).
  - Keanggotaan dalam tim penilai angka kredit jabatan fungsional dokter sebagai anggota (0.75 tiap tahun).

b.5 Perolehan gelar kearsnanaan lainnya:

- Memperoleh ijazah/gelar yang tidak sesuai dalam bidang tugasnya Doktor (15 tiap gelar).
- Memperoleh ijazah/gelar yang tidak sesuai dalam bidang tugasnya Pasca Sarjana (10 tiap gelar).
- Memperoleh ijazah/gelar yang tidak sesuai dalam bidang tugasnya Sarjana/Diploma IV (5 tiap gelar).

b.6 Perolehan piagam kehormatan:

- Memperoleh gelar/tanda jasa Satya Lencana Karya Satya 30 tahun (3 tiap penghargaan).
- Memperoleh gelar/tanda jasa Satya Lencana Karya Satya 20 tahun (2 tiap penghargaan).
- Memperoleh gelar/tanda jasa Satya Lencana Karya Satya 10 tahun (1 tiap penghargaan).
- Memperoleh gelar kehormatan akademis (15 tiap gelar).

c. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran: pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan profesi.

c.1 Penerjemahan/penyaduran buku dan bahan lainnya di bidang kesehatan:

- Menerjemahkan/menyadur buku atau karya ilmiah dalam bidang kesehatan yang dipublikasikan dalam bentuk buku yang diterbitkan dan diedarkan secara nasional (7 tiap buku).
- Menerjemahkan/menyadur buku atau karya ilmiah dalam bidang kesehatan yang dipublikasikan dalam majalah ilmiah yang diakui LIPI (3.5 tiap naskah).
- Menerjemahkan/menyadur buku

atau karya ilmiah dalam bidang kesehatan yang dipublikasikan dalam bentuk buku yang tidak diterbitkan dan diedarkan secara nasional (3 tiap buku).

- Menerjemahkan/menyadur buku atau karya ilmiah dalam bidang kesehatan yang tidak dipublikasikan dalam majalah ilmiah yang diakui LIPI (1.5 tiap naskah).
- Membuat abstrak tulisan ilmiah yang dibuat di penerbitan (1.5 tiap naskah).

c.2 Pembuatan buku pedoman/petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis di bidang kesehatan (2 tiap naskah).

c.3 Penemuan teknologi tepat guna di bidang kesehatan (5 tiap karya).

c.4 Melaksanakan kegiatan bantuan/partisipasi kesehatan:

- Melaksanakan kegiatan penanggulangan bencana alam/wabah di lapangan (0.5 tiap kali).
- Membantu dalam kegiatan kesehatan (PMI, yayasan kanker, YPAC, olah raga, 0.25 tiap kali).

c.5 Melaksanakan tugas lapangan di bidang kesehatan:

- Mengamati penyakit/wabah di lapangan (0.25 tiap kali).
- Supervisi bidang kesehatan (0.025 tiap kali).

c.6 Melaksanakan penanggulangan penyakit/ wabah tertentu:

- Menjadi anggota tim penanggulangan penyakit/wabah tertentu sebagai ketua (0.5 tiap kali).
- Menjadi anggota tim penanggulangan penyakit/wabah tertentu sebagai ketua (0.25 tiap kali).

d. Perspektif keuangan: honorarium/dana yang dikeluarkan untuk aktivitas pelayanan kesehatan, pengabdian kepada masyarakat, dan pengembangan profesi.

## KESIMPULAN

Dengan adanya pengembangan sistem manajemen penilaian kinerja paramedis di Rumah Sakit XYZ berdasarkan *real documents* dengan menerapkan metode *balanced scorecard*, maka dapat mengefisiensikan penilaian kinerja pegawai, dengan kalkulasi nilai masing- masing aspek (*record count*) secara otomatis berdasarkan fakta data *real documents*.

## DAFTAR PUSTAKA

[1] Ayun, Qurrotu. 2011. *Penilaian Kinerja (Performance Appraisal) pada Karyawan di Perusahaan*. Majalah Ilmiah INFORMATIKA, Vol. 2 No.3

[2] Almahdy, Indra, & Ali, Mustofa. 2011. *Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Berorientasi Pengukuran Kinerja dengan Metode Balance Scorecard pada Dealer Otomotif*. Jurnal Ilmiah SINERGI. Vol. 15 No. 2

[3] Hamzah, dkk. 2010. *Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dosen dengan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus: Universitas Respati Yogyakarta)*. Seminar Nasional Informatika. UPN Veteran. Yogyakarta

[4] Rampersad, H. 2006. *Personal Balanced Scorecard*. PPM Manajemen

[5] Suwandi, Erian, & M. Harihayati, Tati. 2013. *Sistem Penilaian Pegawai dengan Metode Personal Balance Scorecard Pada PT XYZ*. Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTIKA). Vol. 2 No. 1

[6] Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya manusia*. Jakarta: Salemba Empat



