

## **Analysis of Staff with Excellent Performance at the Central General Hospital of the Eastern Region (Benchmarking Analysis: Performance Accountability Report of Government Agencies of Dr. Wahidin Sudirohusodo General Hospital Makassar and Dr. Johannes Leimena General Hospital Ambon 2021-2023)**

**Aisa Barkah Rahaded**<sup>1\*)</sup>, **Rochana Ruliyandari**<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup> Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Correspondence Author: [aisa2107053008@webmail.uad.ac.id](mailto:aisa2107053008@webmail.uad.ac.id)

DOI: <https://doi.org/10.37012/jkmp.v5i1.2573>

### **Abstract**

**Background:** The increasingly fierce level of competition makes an organization must have good performance. This is based on the 2021-2023 Government Agency Performance Accountability Report (LAKIP) which has key performance indicators (KPIs) for excellent performance on hospital staff. So that Dr. Johannes Leimena Ambon Hospital became motivated by RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar so that both contribute to the vertical Technical Implementation Unit Hospital (UPT Hospital) in Eastern Indonesia. **Research Methods:** Literature research by conducting a benchmarking analysis method at RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar and Dr. Johannes Leimena Ambon Hospital based on LAKIP 2021-2023. **Results and Discussion:** The achievement of staff indicators with excellent performance can exceed the target every year at Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital, while Dr. Johannes Leimena Ambon Hospital has not been able to measure staff indicators with excellent performance in 2021. Therefore, there is planning for resource efficiency by providing education and training, placing staff according to their competence, and the importance of support or motivation provided by the hospital for its employees. **Conclusion:** Dr. Wahidin Sudirohusodo Hospital Makassar and Dr. Johannes Leimena Hospital Ambon can exceed the target achievement of staff with excellent performance in 2022. However, in 2023, there was a change in the Business Strategic Plan for the implementation of KPIs.

**Keywords:** Performance, Staff, Central General Hospital

### **Abstrak**

**Latar Belakang:** Tingkat persaingan yang semakin ketat menjadikan suatu organisasi harus memiliki kinerja yang baik. Hal ini didasari oleh Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2021-2023 yang memiliki indikator kinerja utama (IKU) terhadap kinerja *excellent* pada staff rumah sakit. Sehingga RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon menjadi termotivasi oleh RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar agar sama-sama memberikan kontribusi Rumah Sakit Unit Pelaksana Teknis (RS UPT) vertikal pada wilayah Indonesia bagian Timur. **Metode Penelitian:** Penelitian kepustakaan dengan melakukan metode analisis *benchmarking* pada RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon berdasarkan LAKIP tahun 2021-2023. **Hasil dan Pembahasan:** Capaian indikator staff dengan kinerja *excellent* dapat melebihi target setiap tahunnya di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, sedangkan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon belum dapat melakukan pengukuran indikator staf dengan kinerja *excellent* pada tahun 2021. Oleh sebab itu, adanya perencanaan terhadap efisiensi sumber daya dengan memberikan Pendidikan dan pelatihan, menempatkan staff sesuai dengan kompetensinya, serta pentingnya dukungan atau

motivasi yang diberikan oleh rumah sakit bagi pegawainya. **Kesimpulan:** RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon dapat melebihi target capaian staf dengan kinerja *excellent* pada tahun 2022. Namun pada tahun 2023, adanya perubahan Rencana Strategis Bisnis terhadap pelaksanaan IKU Staf dengan Kinerja *Excellent*.

**Kata Kunci:** Kinerja, Staf, Rumah Sakit Umum Pusat

## PENDAHULUAN

Pentingnya mempertahankan performa sebagai upaya mengelola perusahaan di era globalisasi dengan tingkat persaingan yang ketat merupakan suatu keharusan. Hal ini guna mempertahankan dan dapat meningkatkan kinerja para karyawan dalam menghadapi persaingan dengan kompetitornya (Ramadhanti dan Epi Fitriah, 2022). Sehingga agar tercapainya kinerja yang prima, perusahaan memiliki tuntutan agar mampu mengoptimalkan dan mengelola sumber dayanya yang merupakan sumber utamanya (Junaidi, 2020). Selain itu, dengan terbentuknya acuan dalam mengembangkan penyusunan standar pelayanan akan memberikan dampak terhadap pandangan masyarakat kepada pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima (Mukarom Z, 2015).

Sebagaimana aspek penilaian kinerja dinilai baik, apabila pekerjaan tersebut mampu dilakukan dan dapat melebihi dari target yang ditetapkan oleh seorang karyawan dengan memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan (Iskanto, 2021). Oleh karena itu, kinerja pegawai dapat dipengaruhi berdasarkan tingkat kedisiplinan kerjanya. Maka penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan hal tersebut, agar memperoleh capaian kinerja yang baik dan menjamin terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit (Wirajaya, 2019).

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) vertikal milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Berdasarkan laman resmi Ditjen Yankes (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan ) Kemenkes RI menyatakan bahwa 33 RS UPT (Rumah Sakit Unit Pelaksana Teknis ) vertikal yang telah tersebar di wilayah Indonesia bagian Barat dan bagian Timur. Namun, berbeda dengan jumlah pada RS UPT wilayah Indonesia bagian Timur saat ini, yang mana hanya memiliki 4 (empat) rumah sakit dan seluruhnya terletak di Pulau Sulawesi. Keempat rumah sakit tersebut yaitu RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo, RS. Kusta Tajuddin Khalid, RSUP. Prof. Dr. RD Kandou, dan RSUP Ratatotok (Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, 2020).

Maka pada Indonesia bagian timur lainnya, seperti wilayah Maluku, Nusa Tenggara, dan Papua akan dilakukan pemerataan yakni dengan pembangunan untuk menambah tiga RS UPT sebagai bentuk inisiatif oleh Kemenkes RI. Sebagaimana diketahui bahwa ketiga

wilayah tersebut lebih sulit untuk dijangkau akibat kemampuan akses yang berbeda daripada wilayah Indonesia lainnya. Maka dengan terbentuknya salah satu RSUP di wilayah Maluku yakni RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon agar dapat menangani dan memberikan pelayanan darurat pada saat terjadinya covid-19. Namun, RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon yang merupakan RSUP yang baru didirikan dan baru dioperasikan pada Mei 2020 dan resmi beroperasi penuh tanggal 1 Januari 2021 untuk seluruh pelayanannya.

Sehingga dalam penulisan ini akan dilakukan metode benchmarking pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dan RSUP Dr. Johannes Leimena terhadap capaian indikator *Learning and Growth* pada indeks Kinerja *excellent* berdasarkan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) pada tahun 2020 dan 2021. Agar dapat diketahui capaian Persentase staf dengan kinerja *excellent* yang dilakukan oleh RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai RSUP pada wilayah Pulau Sulawesi (Makassar) dan RSUP Dr. Johannes Leimena sebagai RSUP pada wilayah Pulau Maluku (Ambon).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah *library research* (penelitian kepustakaan) dengan menggunakan jurnal, artikel dan laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah tahun 2021-2023. Data penelitian disajikan secara deskriptif dengan metode analisis *benchmarking* (patok duga) pada RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan RSUP. Dr. Johannes Leimena Ambon terhadap Persentase Staf dengan Kinerja *Excellent* berdasarkan LAKIP tahun 2021-2023.

*Benchmarking* dapat memberikan informasi-informasi terkait kesenjangan-kesenjangan tertentu pada kinerja dan juga terhadap proses yang akan diperbaiki oleh perusahaan. Hal ini dapat menjadi suatu upaya perbaikan serta adanya perancangan ulang produk untuk melampaui atau memenuhi harapan dari pelanggan (Ross, 1994, dalam Nilda Tri Putri, 2022).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)**

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa adanya perbedaan terhadap capaian IKU RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar berdasarkan tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut;

**Tabel 1.** Capaian IKU Tahun 2021

No	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	25	23,87
2	Aspek <i>Internal Business Process</i>	44	48,83
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	21	22,42
4	Aspek Keuangan	10	11,16
<b>Total</b>		<b>100,00</b>	<b>106,30</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, 2021

Berdasarkan hasil tabel 1 Capaian IKU tahun 2021 menyatakan bahwa capaian pada aspek *Stakeholder* yaitu 23,87, aspek *Internal business process* yaitu 48,83, aspek *Learning and growth* yaitu 22,42 dan aspek Keuangan yaitu 11,16. Sehingga secara keseluruhan adanya peningkatan terhadap seluruh capaian IKU pada tahun 2021 yaitu 106,30 di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

**Tabel 2.** Capaian IKU Tahun 2022

No.	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	23	24,24
2	Aspek <i>Internal Business Process</i>	43	40,47
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	24	23,46
4	Aspek Keuangan	9	9,23
<b>Total</b>		<b>100,00</b>	<b>97,80</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, 2022

Berdasarkan hasil tabel 2 Capaian IKU tahun 2022 menyatakan bahwa capaian pada aspek *Stakeholder* yaitu 24,24, aspek *Internal Business process* yaitu 40,47, aspek *Learning and growth* yaitu 23,46 dan aspek Keuangan yaitu 9,23. Sehingga secara keseluruhan capaian IKU tahun 2022 adalah 97,80. Hasil tersebut mengalami penurunan berdasarkan bobot yang ditargetkan yaitu 100,00 serta capaian pada tahun 2021 yaitu 106,30 di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.

**Tabel 3.** Capaian IKU Tahun 2023

No.	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	24	26,82
2	Aspek <i>Internal Business Process</i>	43	37,76
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	24	31,41
4	Aspek <i>Finance</i>	9	4,83
<b>Total</b>		<b>100,00</b>	<b>101,87</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, 2023

Berdasarkan hasil tabel 3 Capaian IKU tahun 2023 menyatakan bahwa capaian aspek *Stakeholder* yaitu 26,82, aspek *Internal business process* yaitu 37,76, aspek *Learning and growth* yaitu 31,41 dan aspek *Finance* yaitu 4,83. Maka secara keseluruhan capaian IKU dapat melebihi target yang ditetapkan yaitu dengan capaian 101,87. Hasil tersebut telah memiliki peningkatan dibandingkan capaian pada sebelumnya dengan persentase 97,80 pada tahun 2022.

Oleh karena itu, berdasarkan hasil capaian pada aspek Aspek *Learning and Growth* pada tabel 1, tabel 2 dan tabel 3, yang merupakan upaya berkelanjutan guna mempertahankan serta melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan Rencana Strategis Bisnis Periode 2020-2024, sebagaimana yang diterjemahkan dalam Sasaran Stretegis dapat diketahui hasil capaian Persentase Staf dengan Kinerja *Excellent*, yaitu sebagai berikut;

**Tabel 4.** Presentase Staf Kinerja *Excellent* RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo  
Makassar Tahun 2021-2023

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Tahun Target %			Tahun Capaian %		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Peningkatan Kompetensi SDM yang berkinerja tinggi</b>	Persentase staf dengan kinerja <i>Excellent</i>	9	9,5	-	11,00	12	-

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil tabel Persentase Staf Kinerja *Excellent* RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tahun 2021-2023 diketahui bahwa pada tahun 2021-2022 dapat melebihi targetnya. Adapun target yang ditetapkan pada tahun 2021 adalah 9% dengan hasil capaian 11%, sedangkan target yang ditetapkan pada tahun 2022 adalah 9,5 dengan hasil capaian 12%. Sedangkan pada capaian tahun 2023 berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) telah dilakukan perubahan berdasarkan Revisi Rencana Startegis Bisnis pada tahun 2023-2024 di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

**Analisis Capaian Indikator Kinerja Utama (IKU) RSUP. Dr. Johannes Leimena Ambon Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)**

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa adanya perbedaan terhadap capaian IKU RSUP Johannes Leimena Ambon berdasarkan tabel di bawah ini, yaitu sebagai berikut;

**Tabel 5.** Capaian IKU Tahun 2021

No.	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	12	9,88
2	Aspek Internal <i>Business Process</i>	47	24,43
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	20	18,47
4	Aspek Keuangan	16	14,35
<b>Total</b>		<b>95</b>	<b>67,14</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Johannes Leimana Ambon, 2021

Berdasarkan hasil tabel 5 Capaian IKU tahun 2021 menyatakan bahwa capaian aspek *Stakeholder* yaitu 9,88, aspek Internal *business process* yaitu 24,43, aspek *Learning and growth* yaitu 18,47 dan aspek Keuangan yaitu 14,35. Maka secara keseluruhan capaian IKU tahun 2021 dengan total capaian adalah 67,14. Capaian tersebut merupakan capaian pada tahun ke-2 diberlakukannya Rencana Strategis Bisnis RSUP Dr. Johannes Leimana dengan Periode tahun 2020-2024.

**Tabel 6.** Capaian IKU Tahun 2022

No.	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	12	11,09
2	Aspek Internal <i>Business Process</i>	52	48,75
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	20	20
4	Aspek Keuangan	16	16
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>95,84</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Johannes Leimana Ambon, 2022

Berdasarkan hasil tabel 6 Capaian IKU tahun 2022 menyatakan bahwa capaian aspek *Stakeholder* yaitu 11,09, aspek Internal *business process* yaitu 48,75, aspek *Learning and growt* yaitu 20 dan aspek Keuangan yaitu 16. Maka secara keseluruhan capaian IKU pada tahun 2022 adalah 95,84. Hasil tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2021 di RSUP Dr. Johannes Leimana Ambon.

**Tabel 7.** Capaian IKU Tahun 2023

No.	Indikator Kinerja	Bobot	Capaian
1	Aspek <i>Stakeholder</i>	8	6,73
2	Aspek Internal <i>Business Process</i>	49	46,53
3	Aspek <i>Learning and Growth</i>	26	24,82
4	Aspek Keuangan	17	16,97
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>95,05</b>

Sumber: LAKIP RSUP Dr. Johannes Leimana Ambon, 2023

Berdasarkan hasil tabel 7 Capaian IKU tahun 2023 menyatakan bahwa capaian aspek *Stakeholder* yaitu 6,73, aspek *Internal business process* yaitu 46,53, aspek *Learning and growth* yaitu 24,82 dan aspek Keuangan yaitu 16,97. Maka adanya peningkatan secara keseluruhan terhadap setiap aspek dengan total capaian yaitu 95,05 di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon tahun 2023.

Maka berdasarkan hasil capaian aspek *Internal Business Process* pada tabel 1, tabel 2 dan tabel 3 yang merupakan upaya berkelanjutan guna mempertahankan juga melakukan upaya peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang berdasarkan Rencana Strategis Bisnis Periode 2020-2024, sebagaimana yang diterjemahkan dalam Sasaran Strategis dapat diketahui hasil capaian Persentase Staf dengan Kinerja *Excellent* pada tabel di bawah ini;

**Tabel 8.** Presentase Staf Kinerja *Excellent* RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon  
Tahun 2021-2023

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Tahun Target %			Tahun Capaian %		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
<b>Terwujudnya Budaya Kerja dan kinerja</b>	Staf dengan kinerja <i>Excellent</i>	3%	4%	-	Belum dapat diukur	12%	-

Sumber: Data diolah

Berdasarkan hasil tabel 8 Persentase Staf Kinerja *Excellent* RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon tahun 2021-2023 diketahui bahwa pada tahun 2021 dengan target 3% belum dapat dilakukan pengukuran terhadap capaian staf dengan kinerja *excellent*. Berbeda dengan capaian pada tahun 2022 dengan terget 4%, namun capaiannya dapat melebihi target yaitu dengan hasil capaian 12%. Sedangkan capaian pada tahun 2023 berdasarkan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) telah dilakukan perubahan berdasarkan Revisi Rencana Strategis Bisnis pada tahun 2023-2024 di RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon.

Terdapat perbedaan pada penempatan aspek pada Sasaran Strategis dengan Indikator Kinerja Utama (IKU) Staf dengan Kinerja *Excellent* pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar yang berada pada Aspek *Learning and Growth*, sedangkan RSUD Dr. Johannes Leimena Ambon terletak pada aspek *Internal Business Process*, tetapi pada prinsipnya sama.

Berdasarkan data-data yang telah disajikan diatas, adanya perbedaan yang signifikan terhadap hasil capaian IKU pada persentase staf dengan kinerja *excellent*. Hal ini dilatar belakangi karena RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar telah berdiri sejak tahun 1947. Maka berdasarkan Surat Keputusan no. HK.02.02/Menkes/390/2014 tentang penetapan status RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar menjadi rumah sakit rujukan Nasional. Sedangkan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon berdasarkan Permenkes 34 Tahun 2019 telah menetapkan Struktur Organisasi dan Tata Laksana RSUP Dr Johannes Leimena dan berlandaskan Surat Izin Operasional dari Gubernur Nomor 01/DPMTSP/RS-B/2019 ditetapkan sebagai Rumah Sakit dengan Tipe Kelas B.

Selain itu, pada tahun 2021 RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon belum dapat melakukan pengukuran karena belum adanya prosedur maupun mekanisme penilaian kinerja individu dan belum adanya pembentukan Tim penilai yang dapat melakukan pengamatan serta wawancara sebagai salah satu acuan penilaian kinerja terhadap capaian staf dengan kinerja *excellent* (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, 2021).

Faktor terpenting agar capaian kinerja dikatakan berhasil atau gagal bergantung pada bagaimana suatu organisasi dapat membangun perilaku sumber daya manusianya agar bertanggung jawab untuk menyelesaikan tugas yang merupakan tujuan sasaran organisasi (Hermawati dan Totok Hendarto, 2021). Selain itu, pentingnya penerapan sumber daya pelayanan yang meliputi tenaga kerja, aturan tata kelembagaan, pembiayaan, sarana prasarana dan fasilitas (Suhadi, 2019). Adapun 3 konsep yang digunakan untuk dapat mengukur kinerja rumah sakit yakni (Taufiq, 2019);

- a. Penilaian merupakan upaya berdasarkan data kepuasan pasien terhadap pelayanan dan layanan kesehatan yang pada diberikan kepada pasien;
- b. Akuntabilitas merupakan upaya mencocokkan prosedur dengan administrasi yang berlaku; dan
- c. Responsibilitas merupakan prinsip-prinsip administrasi berdasarkan kebijakan rumah sakit (dokumen dan laporan aktivitas rumah sakit).

Adapun pengaruh tingkat keberhasilan staff dengan kinerja *excellent* dipengaruhi oleh pemberian *reward* berupa penghargaan sebagai pegawai teladan dan fasilitas untuk mengembangkan diri melalui pendidik serta pelatihan (*training*) bagi staff di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar (Laporan Akuntabilitas Kinerja , 2021). Maka pemberian dukungan memberikan pengaruh yang kuat terhadap capaian kinerja yang akan dihasilkan

berdasarkan tingkat kebutuhan yang diinginkan pegawai dengan dukungan yang diberikan oleh organisasi (Warella, 2021). Promosi terhadap prestasi kerja yang diberikan oleh pimpinan memberikan dampak yang baik, sehingga pegawainya menjadi lebih termotivasi dalam meningkatkan kinerjanya (Melissa, dkk, 2020). Dengan staff yang bekerja secara disiplin dan termotivasi maka akan mempengaruhi kinerja staff dalam memberikan pelayanan terhadap pasien (Mantiri, dkk, 2019).

Maka upaya tersebut telah dijadikan sebagai bentuk efisiensi sumber daya yang dilakukan oleh RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon serta dengan melakukan penempatan pegawai yang sesuai dengan kompetensinya (LAKIP, 2021). Hal ini agar capaian staff dengan kinerja *excellent* dapat meningkat sesuai dengan target yang ditetapkan. Adapun pendidikan dan pelatihan dapat dilakukan diluar rumah sakit seperti mengikuti *workshop*/seminar ataupun dilakukan didalam rumah sakit dengan melakukan in house training. Agar pengetahuan dan keterampilan pegawai meningkat sehingga outcome dari kegiatan tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai (Indrayanti, dkk, 2020).

Oleh sebab itu, pengelolaan staff merupakan suatu aktivitas yang paling kompleks (Asra, dkk. 2021). Karena pengelolaan staff dapat mempengaruhi tingkat kepuasan baik bagi pasien, organisasi maupun terhadap staff itu sendiri (Esfahani et al., 2018). Sehingga dengan membuat perencanaan strategis yang berdasarkan capaian Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah tahun sebelumnya dapat menjadi acuan rumah sakit terhadap capaian kinerja selanjutnya.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Metode analisis *benchmarking* ini dapat memberikan informasi-informasi berdasarkan LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon Tahun 2021-2023. Adanya perbedaan yang signifikan antara hasil capaian IKU (Indikator Kinerja Utama) persentase Staff dengan kinerja *Excellent* antara RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo yang dapat melebihi target setiap tahunnya dari tahun 2021-2023. Sedangkan hasil capaian RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon pada tahun 2021 belum dapat dilakukan pengukuran karena belum adanya prosedur, mekanisme maupun Tim penilaian kinerja individu, namun adanya peningkatan pada hasil capaian pada tahun 2022. Selain itu, adanya perbedaan pada tahun 2023 capaian IKU terhadap persentase staf dengan kinerja *excellent* yaitu telah mengalami

perubahan berdasarkan Rencana Strategis Bisnis pada RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo dan RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon periode 2023-2024.

## REFERENSI

1. Dewi, Asra, dkk. 2021. Pengembangan Panduan Peran Dan Fungsi Top Manajer Keperawatan di Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*; Volume 3, Nomor 1.
2. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2020. Jakarta.
3. Esfahani, P., Mosadeghrad, A. M., & Akbarisari, A. 2018. *The Success of Strategic Planning in Health Care Organizations of Iran. International Journal of Health Care Quality Assurance*. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2017-0145>
4. Hermawati, Martaleni dan Totok Hendarto. 2021. Maksimalisasi Kinerja Pegawai Dengan Efek Penguatan Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial*: 12(1):16-25.
5. Indrayanti, Dian, Titik Sunarni dan Ika Purwidyaningrum. 2020. Analisis Kinerja Dalam Rangka Penyusunan Peta Strategi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Airlangga Jombang dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Journal of Pharmaceutical Science and Clinical Research*.
6. Iskamto, Dedi. 2021. *Stress and Its Impact on Employee Performance*. 3. 142 - 148.
7. Junaidi, Ahmad, Nensi Yuniarti. Zs, Lia Radiana. 2020. Pengaruh *Good Corporate Governance* Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Bumn (Studi Pada Karyawan BRI Unit Ratu Samban Kota Bengkulu). *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Teknologi Informasi Akuntansi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu*.
8. Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 2021.
9. Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 2022.
10. Laporan Akuntabilitas Kinerja RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. 2023.
11. Laporan Kinerja RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon. 2021.
12. Laporan Kinerja RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon. 2022.

13. Laporan Kinerja RSUP Dr. Johannes Leimena Ambon. 2023.
14. Mantiri, Linda E, dkk. 2019. Pengaruh Disiplin dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019. DOI: <https://doi.org/10.35790/ecl.v10i2.38639>.
15. Melissa, Wenur T, Ardiansa A.T Tucunan dan Chreisy K.F Mandagi. 2020. Hubungan Antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Gmim Bethesda Tomohon. *Jurnal KESMAS*, Vol. 9, No 1, Januari.
16. Mukarom Z. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Raja Grafind.
17. Putri, Nilda Tri. 2022. *Manajemen Kualitas Terpadu: Konsep, Alat dan Teknik, Aplikasi*. Indomedia Pustaka: Sidoardjo.
18. Ramadhanti, Asyifa Dinda; Fitriah, Epi. 2022. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* terhadap Kinerja Karyawan. *In: Bandung Conference Series: Accountancy*.
19. Suhadi, dkk. 2019. Efektivitas Penanganan Keluhan Pasien Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Bahteramas Sulawesi Tenggara. DOI: <http://dx.doi.org/10.30597/mkmi.v15i4.7894>.
20. Taufiq, Abd. Rohman. 2019. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi dan Perpajakan* p-ISSN: 2086-7662 Volume 12 Nomor 1 April.
21. Warella, Samuel Y, dkk. 2021. *Penilaian Kinerja Sumber Daya Manusia*. Yayasan Kita Menulis: Kota Medan.
22. Wirajaya, Made Karma Maha. 2019. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*. Vol.7(2).