



ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN DALAM Mendukung KINERJA RUMAH SAKIT

Wahyuni C. Nababan, Lisda Siburian, Hanna sinaga, Toman Sony Tambunan

Universitas HKBP Nommensen Medan

wahyuni.nababan@student.uhn.ac.id

Published: 30 Apr' 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) dalam mendukung kinerja Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong. SPM menjadi elemen penting dalam memastikan efektivitas dan efisiensi operasional rumah sakit, terutama dalam menghadapi tantangan pengelolaan sumber daya dan peningkatan mutu pelayanan. Pendekatan penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SPM di RSUD Sint Lucia telah diterapkan melalui proses perencanaan strategis yang melibatkan analisis SWOT dan partisipasi berbagai pemangku kepentingan, penyusunan anggaran yang transparan dan berbasis data, pelaksanaan strategi melalui pembaruan SOP dan pelatihan staf, serta evaluasi kinerja yang rutin dilakukan setiap tiga bulan dengan indikator yang komprehensif. Secara keseluruhan, sistem pengendalian manajemen yang diterapkan mendukung peningkatan kinerja rumah sakit baik dari sisi pelayanan, efisiensi, maupun kepuasan pasien. Penelitian ini menyarankan agar RSUD Sint Lucia terus mengembangkan pemanfaatan teknologi informasi dan menerapkan pendekatan Balanced Scorecard secara lebih formal guna penguatan sistem pengendalian dan pengambilan keputusan yang lebih akurat.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Manajemen; Kinerja; Perencanaan Strategis.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Management Control Systems (MCS) in supporting the performance of Sint Lucia General Hospital in Siborongborong. MCS plays a crucial role in ensuring the effectiveness and efficiency of hospital operations, particularly in managing resources and improving service quality. This research adopts a qualitative approach with data collected through interviews and observations. The findings indicate that MCS at Sint Lucia Hospital has been implemented through strategic planning involving SWOT analysis and stakeholder participation, data-driven and transparent budgeting processes, strategy execution via updated SOPs and staff training, and performance evaluations conducted quarterly using comprehensive indicators. Overall, the implemented management control system supports improvements in hospital performance in terms of service delivery, efficiency, and patient satisfaction. The study recommends the continued development of information technology utilization and the formal adoption of the Balanced Scorecard approach to strengthen control systems and enhance decision-making accuracy.

Keywords: Management Control System, Performance, Strategic Planning.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan memiliki tujuan pendirian yang berbeda dengan perusahaan pada umumnya yang mempunyai tujuan utama untuk memperoleh laba dari operasi usahanya (*profit oriented*) yaitu lebih menekankan pada aspek pelayanan kepada masyarakat (*public/service oriented*). Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, cepat dan efektif. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, rumah sakit perlu menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk melayani pasien. Di era modern ini, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan kesehatan berkualitas tetapi juga harus dikelola secara efisien agar tetap berkelanjutan. Salah satu aspek kunci dalam pengelolaan rumah sakit adalah sistem pengendalian manajemen (SPM), yang berfungsi untuk memastikan bahwa setiap bagian dari organisasi bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya sistem pengendalian manajemen merupakan suatu sistem yang digunakan oleh manajemen untuk membangun masa depan organisasi, sehingga terlebih dahulu menentukan bisnis apa yang akan di buat oleh sebuah organisasi (Murhaban, 2020). Diharapkan dengan dilaksanakannya struktur sistem manajemen akan tercipta visi dan misi organisasi pada perusahaan kemudian mengimplementasikannya.

Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di daerah Siborongborong, tentu menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan operasionalnya. Dari manajemen keuangan hingga kualitas pelayanan medis, semuanya harus dikendalikan dengan baik agar rumah sakit bisa terus berkembang dan memberikan layanan terbaik kepada pasien. Angga, dkk. (2022) menjelaskan, seiring dengan peningkatan kapasitas ekonomi, tak sedikit orang yang memilih fasilitas kesehatan yang memiliki manajemen kinerja yang baik serta peralatan yang memadai. Kinerja dikatakan sukses apabila visi dan/atau tujuan dapat tercapai dengan baik. Hal ini memicu persaingan dalam dunia kesehatan, yang nantinya akan berpengaruh pada kepercayaan masyarakat dan peningkatan *income* rumah sakit. Apalagi untuk rumah sakit yang sudah menjadi badan layanan umum daerah, dimana penghasilan menjadi salah satu penentu perkembangan dan eksistensi bisnis yang dijalankan. Namun, tanpa sistem pengendalian yang efektif, bisa muncul berbagai masalah seperti inefisiensi biaya, kurang optimalnya pelayanan, hingga turunnya tingkat kepuasan pasien dan tenaga medis. Sukmawati & Susilo (2023) mendefenisikan pengendalian manajemen adalah rangkaian tindakan yang dirancang untuk merencanakan, mengorganisasi, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Di sisi lain, pengendalian internal adalah upaya untuk memastikan bahwa sumber daya organisasi, termasuk keuangan, digunakan dengan efisien, efektif, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

. Laoli & Ndraha (2022) menjelaskan pengendalian manajemen tidak hanya memastikan bahwa karyawan mematuhi standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga mendorong pembelajaran yang berkesinambungan di dalam organisasi. Pengendalian manajemen yang efektif memungkinkan organisasi untuk mengelola risiko, mengarahkan perilaku pegawai, serta meningkatkan kejelasan peran dan tanggung jawab karyawan. Dengan pengendalian yang efektif, pegawai dapat lebih fokus pada pencapaian tujuan organisasi, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja mereka. Dengan demikian, karyawan lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan dan meningkatkan produktivitas mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas bagaimana sistem pengendalian manajemen yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong saat ini, seberapa efektif sistem tersebut dalam mendukung kinerja rumah sakit, serta apa saja kendala yang mungkin dihadapi dalam penerapannya. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk

menganalisis penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) dalam mendukung kinerja Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi pihak rumah sakit untuk mengoptimalkan sistem pengelolaan mereka demi pelayanan yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Feny Rita Fiantika (2022:5) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data berbentuk kata, gambar dan skema. Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil wawancara langsung dengan narasumber, dan data sekunder berupa dokumen, brosur dan informasi dari internet. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini ada dua yaitu dokumentasi dan wawancara. Pertama, dokumentasi. Menurut Hardani (2020) teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Ini bisa mencakup arsip, catatan, laporan, atau jenis dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti bisa mengakses informasi yang sudah terdokumentasi sebelumnya, sehingga memberikan data yang lebih terstruktur dan mudah dianalisis. Teknik ini juga memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam dan memperoleh bukti yang lebih objektif, yang tentu saja meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

Selanjutnya terkait wawancara, menurut Sugiyono (2018), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dalam penelitian ini pihak yang di wawancarai adalah sekretaris direktur Rumah Sakit Sint Lucia Siborongborong untuk menggali informasi secara mendalam mengenai pengendalian manajemen di Rumah Sakit Sint Lucia Siborongborong.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber penelitian yang ada di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong pada proses perencanaan strategi sudah direncanakan dengan baik dan sudah tersusun sesuai dengan format yang sudah ditentukan.

“Langkah pertama yang kami lakukan adalah menganalisis kondisi internal dan eksternal rumah sakit. Kami menggunakan metode SWOT untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mungkin dihadapi. Setelah itu, kami menggelar rapat dengan seluruh pihak terkait dokter, perawat, manajemen, hingga staf administrasi agar semua pihak dapat menyampaikan perspektif mereka. Kami juga mengadakan survei terhadap pasien dan masyarakat sekitar agar strategi yang dibuat benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka”.

“Ada beberapa faktor utama yang selalu kami pertimbangkan. Yang pertama tentu saja kebutuhan pasien, apa yang mereka butuhkan dan bagaimana kita bisa memberikan layanan terbaik. Selain itu, regulasi pemerintah, tren kesehatan masyarakat, dan kapasitas sumber daya rumah sakit, termasuk tenaga medis dan keuangan, menjadi aspek yang sangat penting. Kami juga memperhatikan perkembangan teknologi medis serta bagaimana rumah sakit ini dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya di daerah ini”.

“Visi dan misi rumah sakit harus mencerminkan nilai dan tujuan jangka panjang yang ingin kita capai. Dalam menyusunnya, kami melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk dewan pengawas, tenaga medis, dan perwakilan masyarakat. Kami ingin memastikan bahwa visi kita tidak hanya menjadi slogan, tetapi benar-benar menjadi panduan dalam operasional rumah sakit sehari-hari”.

Dalam menghadapi tantangan di dunia kesehatan, rumah sakit ini selalu berusaha memahami situasi secara menyeluruh lewat analisis SWOT. Setelah itu, mereka melibatkan dokter, perawat, manajemen, staf, hingga mendengarkan suara pasien dan masyarakat melalui diskusi dan survei. Semua langkah ini dilakukan agar strategi yang disusun benar-benar mencerminkan kebutuhan nyata. Rumah sakit menaruh perhatian besar pada pelayanan yang ramah, berkualitas, dan sesuai standar, sambil terus mengikuti aturan, perkembangan teknologi, dan kondisi sumber daya yang ada. Visi dan misi mereka bukan sekadar tulisan, melainkan kompas dalam setiap langkah agar selalu mengutamakan pasien. Dengan mengedepankan profesionalisme, inovasi, dan kepedulian, rumah sakit ini berkomitmen menjadi tempat yang dipercaya untuk merawat dan melayani sepenuh hati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber penelitian yang ada di Rumah Sakit Umum Sint Lucia, penyusunan anggaran di Rumah Sakit ini dapat dikatakan baik karena pengelolaan anggaran rumah sakit dilakukan dengan perencanaan yang matang dan berbasis data.

“Kami memulainya dengan mengumpulkan data dari semua departemen. Dari situ, kami bisa melihat kebutuhan yang benar-benar mendesak dan mana yang bisa ditunda. Kami juga mempertimbangkan data keuangan dari tahun-tahun sebelumnya, proyeksi pendapatan rumah sakit, serta faktor eksternal seperti inflasi atau kenaikan harga obat dan alat Kesehatan”.

“Ada beberapa aspek utama yang selalu menjadi perhatian. Di antaranya adalah gaji dan tunjangan tenaga medis dan staf, biaya operasional sehari-hari, perawatan alat kesehatan, pembelian obat-obatan, serta investasi untuk pengembangan fasilitas rumah sakit. Kami juga menyisihkan dana untuk pelatihan tenaga medis agar kualitas layanan kita terus meningkat”.

“Kami melakukan evaluasi berkala. Setiap pengeluaran yang tidak sesuai dengan prioritas strategis akan kami tinjau ulang. Kami juga menerapkan kebijakan transparansi dalam pengelolaan anggaran agar semua pihak dapat memantaunya dengan baik”.

Mengelola keuangan rumah sakit bukan hal mudah, karena di balik setiap angka ada tanggung jawab besar untuk memastikan pasien mendapatkan layanan terbaik. Prosesnya dimulai dengan mendengarkan kebutuhan tiap departemen, memilah mana yang paling mendesak dan mana yang bisa ditunda, agar setiap dana dipakai dengan bijaksana. Bukan hanya soal angka, tim manajemen juga memikirkan kesejahteraan tenaga medis, kelancaran operasional harian, ketersediaan obat, hingga pemeliharaan alat kesehatan demi keselamatan pasien. Evaluasi rutin dan transparansi jadi bagian penting, supaya setiap keputusan anggaran selalu tepat sasaran. Karena pada akhirnya, keuangan rumah sakit bukan cuma tentang mengatur dana, tapi tentang merawat kepercayaan dan memastikan setiap pasien pulang dengan harapan dan perawatan yang layak.

Pelaksanaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber penelitian yang ada di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, proses pelaksanaan dilakukan sejalan dengan fungsi dan tugas masing-masing.

"Kami menerjemahkan strategi menjadi kebijakan dan prosedur yang lebih konkret. Misalnya, jika kita ingin meningkatkan kualitas layanan pasien, maka kita akan memperbarui SOP, meningkatkan pelatihan staf, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam layanan kesehatan. Kami juga membentuk tim pemantau yang bertugas memastikan strategi ini dijalankan sesuai rencana".

"Salah satu tantangan terbesar adalah resistensi terhadap perubahan. Tidak semua orang nyaman dengan perubahan, sehingga kami perlu memberikan sosialisasi dan pelatihan agar seluruh tim memahami tujuan dari kebijakan baru ini. Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik tenaga medis maupun peralatan, juga menjadi kendala yang harus dikelola dengan baik".

"Kami menerapkan pemantauan berkala. Kami mengadakan rapat evaluasi rutin dan menggunakan sistem berbasis teknologi untuk melacak progres implementasi. Jika ada kendala, kami segera menyesuaikan strategi agar tetap berjalan sesuai tujuan".

Strategi yang baik tidak cukup hanya dituliskan, strategi harus bisa dijalankan dan dirasakan dampaknya di lapangan. Untuk itulah, setiap rencana diterjemahkan menjadi kebijakan yang jelas dan langkah konkret, mulai dari memperbarui SOP, melatih staf, sampai memanfaatkan teknologi demi meningkatkan kualitas layanan untuk pasien. Sebuah tim pemantau pun dibentuk untuk memastikan semua berjalan seperti yang diharapkan. Tapi tentu saja, perubahan tidak selalu mudah. Banyak orang merasa nyaman dengan cara lama, dan wajar jika muncul rasa ragu saat harus beradaptasi. Di sinilah pentingnya komunikasi yang terbuka dan pelatihan yang tepat, agar semua orang memahami kenapa perubahan ini penting dan bisa bersama-sama melangkah maju. Selain itu, keterbatasan tenaga dan fasilitas juga jadi tantangan tersendiri. Karena itu, pengelolaan sumber daya dilakukan dengan cermat, supaya layanan tetap berjalan maksimal meskipun kondisi tidak selalu ideal. Semua proses ini tidak berhenti sampai strategi diterapkan. Evaluasi rutin dan pemantauan berbasis teknologi dilakukan agar rumah sakit bisa cepat merespons masalah dan terus menyempurnakan langkah-langkahnya. Karena pada akhirnya, strategi bukan soal dokumen, melainkan soal komitmen untuk menciptakan perubahan yang benar-benar dirasakan bagi tim, dan terutama bagi pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber penelitian yang ada di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong pada proses evaluasi kinerja dilakukan dengan baik. Evaluasi yang terstruktur dan berkala memastikan strategi berjalan efektif dan tetap relevan. Dengan pengukuran yang jelas, rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan operasionalnya.

"Kami melakukan audit kinerja. Kami membandingkan hasil aktual dengan target yang telah ditetapkan. Selain itu, kami juga melakukan survei kepuasan pasien dan wawancara dengan tenaga medis untuk memahami kendala yang mereka hadapi".

"Ada beberapa indikator utama. Di antaranya adalah tingkat kepuasan pasien, jumlah kunjungan pasien, efisiensi operasional, serta tingkat kesembuhan pasien. Kami juga mengukur kepatuhan terhadap SOP dan efektivitas penggunaan anggaran".

"Evaluasi dilakukan setiap tiga bulan. Semua departemen dan manajemen eksekutif terlibat dalam proses ini. Kami kemudian menyusun laporan evaluasi dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan jika diperlukan".

Untuk memastikan setiap pasien mendapatkan layanan terbaik, rumah sakit rutin melakukan audit kinerja. Proses ini bukan hanya soal angka dan laporan, tapi tentang mendengar cerita dari pasien yang merasakan layanan langsung, hingga tenaga medis yang ada di garis depan. Lewat audit, rumah sakit bisa tahu apa yang sudah berjalan baik, dan apa yang masih harus dibenahi. Audit dimulai dengan membandingkan hasil kerja dengan target, lalu dilanjutkan dengan survei kepuasan pasien dan obrolan langsung bersama tenaga medis, supaya setiap masukan bisa diolah menjadi langkah perbaikan yang nyata. Beberapa hal yang selalu jadi perhatian adalah tingkat kepuasan pasien, jumlah kunjungan, efektivitas perawatan, efisiensi penggunaan sumber daya, sampai kepatuhan terhadap SOP. Audit ini dilakukan secara rutin, dan melibatkan semua pihak, karena kualitas layanan adalah tanggung jawab bersama. Lebih dari sekadar formalitas, audit adalah cara rumah sakit memastikan bahwa setiap perubahan kecil yang dilakukan hari ini bisa membawa pelayanan menjadi lebih baik esok hari demi kesehatan dan kenyamanan setiap orang yang datang.

PEMBAHASAN

Perencanaan Strategi

Berdasarkan wawancara dengan pihak terkait di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, proses perencanaan strategi di rumah sakit ini berjalan dengan baik dan terstruktur. Langkah pertama yang mereka lakukan adalah menganalisis kondisi internal dan eksternal menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang mungkin dihadapi. Yang menarik, proses ini tidak hanya melibatkan pihak manajemen rumah sakit, tetapi juga melibatkan dokter, perawat, staf administrasi, serta masyarakat melalui survei untuk memastikan strategi yang disusun benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Beberapa hal yang menjadi fokus utama dalam perencanaan ini adalah kebutuhan pasien, regulasi pemerintah, tren kesehatan masyarakat, serta kapasitas sumber daya rumah sakit, termasuk tenaga medis, keuangan, dan teknologi. Selain itu, rumah sakit juga sangat memperhatikan perkembangan teknologi medis agar tetap dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya di daerah. Visi dan misi rumah sakit pun disusun dengan melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk dewan pengawas, tenaga medis, dan masyarakat, untuk memastikan bahwa visi tersebut tidak hanya menjadi slogan, tetapi benar-benar dapat diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Semua ini menunjukkan bahwa perencanaan strategi di rumah sakit ini sudah dilakukan dengan sangat baik, sejalan dengan penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Proses analisis SWOT yang mendalam, keterlibatan berbagai pihak, serta fokus pada kepuasan pasien dan pemanfaatan sumber daya secara optimal, membuktikan bahwa penerapan sistem pengendalian manajemen di rumah sakit ini telah tercapai dengan baik.

Penyusunan Anggaran

Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, proses penyusunan anggaran di rumah sakit ini dapat dikatakan sangat baik karena dilakukan dengan perencanaan yang matang dan berbasis data yang jelas. Mereka mulai dengan mengumpulkan informasi dari setiap departemen untuk memahami mana kebutuhan yang paling mendesak dan mana yang bisa ditunda. Selain itu, mereka juga melihat data keuangan dari tahun-tahun sebelumnya, proyeksi pendapatan, dan faktor eksternal seperti inflasi atau kenaikan harga obat dan alat kesehatan. Beberapa hal yang menjadi perhatian utama dalam penyusunan anggaran ini adalah kesejahteraan tenaga medis dan staf, biaya operasional sehari-hari, pemeliharaan alat kesehatan, pembelian obat-obatan, dan investasi untuk pengembangan fasilitas rumah sakit. Mereka juga memastikan ada dana untuk pelatihan tenaga medis agar kualitas layanan tetap meningkat. Rumah sakit ini tidak hanya fokus pada angka, tetapi juga melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa pengeluaran selalu sesuai dengan prioritas yang sudah ditetapkan. Kebijakan transparansi juga diterapkan agar semua pihak dapat memantau pengelolaan anggaran dengan jelas. Selain itu, mereka sangat

memperhatikan kesejahteraan tenaga medis, kelancaran operasional harian, dan keselamatan pasien. Dengan melakukan evaluasi berkala dan memastikan setiap keputusan anggaran tepat sasaran, rumah sakit ini menjaga agar pelayanan tetap optimal. Pada akhirnya, pengelolaan anggaran bukan hanya soal angka, tetapi tentang merawat kepercayaan masyarakat dan memastikan pasien mendapatkan pelayanan terbaik. Dengan cara ini, penerapan Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) di rumah sakit ini jelas terbukti, karena proses penyusunan anggaran yang berbasis data, evaluasi yang konsisten, dan kebijakan transparansi menunjukkan pengelolaan yang terkontrol dan efektif.

Pelaksanaan

Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, pelaksanaan strategi di rumah sakit ini dilakukan dengan sangat terorganisir dan sesuai dengan fungsi serta tanggung jawab masing-masing. Mereka tidak hanya membuat rencana di atas kertas, tetapi benar-benar menerjemahkannya menjadi kebijakan dan prosedur yang lebih konkret. Contohnya, jika mereka ingin meningkatkan kualitas layanan pasien, mereka memperbarui SOP, meningkatkan pelatihan staf, dan memanfaatkan teknologi untuk mendukung pelayanan kesehatan yang lebih baik. Untuk memastikan semuanya berjalan dengan baik, mereka membentuk tim pemantau yang bertugas memastikan strategi ini benar-benar diimplementasikan dengan tepat. Namun, seperti perubahan pada umumnya, tantangan terbesar adalah resistensi dari beberapa pihak. Tidak semua orang nyaman dengan cara baru, dan perasaan itu wajar. Oleh karena itu, mereka melakukan sosialisasi dan pelatihan secara rutin agar semua pihak dapat memahami dan menerima perubahan ini dengan lebih mudah. Selain itu, keterbatasan tenaga medis dan fasilitas juga menjadi tantangan, yang membuat pengelolaan sumber daya harus dilakukan dengan sangat hati-hati, agar pelayanan tetap optimal meskipun ada kekurangan di beberapa aspek.

Proses pelaksanaan ini tidak berhenti setelah kebijakan diterapkan. Rumah sakit secara rutin melakukan evaluasi dengan rapat-rapat evaluasi yang melibatkan semua pihak terkait. Mereka juga memanfaatkan teknologi untuk memantau progres implementasi secara real-time. Jika ditemukan masalah, tim segera menyesuaikan langkah-langkah yang ada agar strategi tetap berjalan sesuai tujuan. Dengan cara ini, rumah sakit tidak hanya menjalankan rencana yang sudah dibuat, tetapi juga memastikan bahwa perubahan yang diterapkan memberikan hasil yang nyata bagi pasien. Dengan semua upaya ini, penerapan Sistem Pengendalian Manajemen di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong sudah dilakukan dengan baik. Rumah sakit ini telah berhasil mengimplementasikan pengendalian manajemen yang efektif, mulai dari perencanaan yang matang, pelaksanaan yang konkret, hingga pemantauan yang berkelanjutan. Semua langkah ini menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan terbaik, dengan terus beradaptasi dan memperbaiki diri untuk kepuasan pasien.

Evaluasi Kinerja

Berdasarkan wawancara dengan narasumber di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong, proses evaluasi kinerja di rumah sakit ini terlihat berjalan dengan sangat baik dan terorganisir. Mereka rutin melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan tetap efektif dan relevan. Evaluasi ini menjadi sangat penting untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Audit kinerja dilakukan setiap tiga bulan. Dimulai dengan membandingkan hasil aktual dengan target yang sudah ditetapkan sebelumnya. Namun, evaluasi ini tidak hanya melihat angka-angka semata, tetapi juga mencakup survei kepuasan pasien dan wawancara dengan tenaga medis. Dengan cara ini, rumah sakit bisa benar-benar mendengar apa yang dirasakan pasien dan tantangan yang dihadapi oleh tenaga medis. Beberapa hal yang menjadi perhatian utama dalam evaluasi ini adalah tingkat kepuasan pasien, jumlah kunjungan, efisiensi operasional, tingkat kesembuhan

pasien, serta kepatuhan terhadap SOP dan penggunaan anggaran yang efisien. Proses evaluasi ini melibatkan seluruh departemen dan manajemen eksekutif. Semua pihak merasa terlibat karena kualitas layanan memang menjadi tanggung jawab bersama. Setelah setiap audit selesai, laporan evaluasi disusun, dan rekomendasi perbaikan pun diberikan. Jika ada aspek yang perlu diperbaiki, tindakan nyata segera dilakukan untuk meningkatkan layanan rumah sakit.

Evaluasi yang dilakukan bukan sekadar formalitas. Ini adalah langkah nyata bagi rumah sakit untuk memastikan bahwa setiap perbaikan yang dilakukan hari ini dapat membawa perubahan positif bagi layanan di masa depan. Semua ini dilakukan agar pasien bisa mendapatkan perawatan yang lebih baik dan rumah sakit terus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Rumah sakit ini sudah menjalankan sistem pengendalian manajemen yang baik, dengan evaluasi kinerja yang terstruktur dan terencana. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit berkomitmen untuk selalu memperbaiki diri, memberikan pelayanan terbaik bagi pasien, dan memastikan setiap langkah yang diambil berfokus pada perbaikan berkelanjutan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen (SPM) di Rumah Sakit Umum Sint Lucia Siborongborong telah diterapkan dengan baik dan berdampak positif terhadap kinerja rumah sakit. Mulai dari perencanaan yang melibatkan banyak pihak, penyusunan anggaran yang transparan, hingga evaluasi kinerja yang dilakukan secara rutin, semuanya menunjukkan bahwa rumah sakit serius dalam mengelola pelayanan dan operasionalnya.

DAFTAR RUJUKAN

- Angga Febrianto, Elsa Alfa Maharani Yhola, & Rifki Firdaus Sukma. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Pada Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Oleh RSUD Dr. Iskak. *Jamanta : Jurnal Mahasiswa Akuntansi Unita*, 1(2), 1–11. <https://doi.org/10.36563/jamanta.unita.v1i2.473>
- Feny Rita Fiantika, M. W. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Hardani, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Laoli, E. S., & Ndraha, T. P. (2022). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 15–20. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.8>
- Murhaban, A. (2020). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Aceh: Sefa Bumi Persada.
- Pujihastuti, A. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 200. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.377>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, Cv.
- Sukmawati, N. D., & Susilo, D. E. (2023). Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Keuangan Pada Rumah Sakit Jombang. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(3), 589–602. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i3.3416>
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2023). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Pemberdayaan Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Prinsip-Prinsip Penanaman Modal di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Lembaga Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Tambunan, Toman Sony. (2021). *Reformasi Birokrasi: Perspektif Kebijakan*. Jakarta: Penerbit Yayasan Pusaka Thamrin Dahlan.
- Tambunan, Toman Sony. (2019). *Standar Operasional Prosedur untuk Instansi Pemerintah*. Bandung: Penerbit Yrama Widya.
- Tambunan, Toman Sony., dan Tambunan, W. R. G. (2019). *Hukum Bisnis*. Jakarta: Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Glosarium Istilah Pemerintahan*. Jakarta: Penerbit Prenada Media.
- Tambunan, Toman Sony. (2015). *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.