

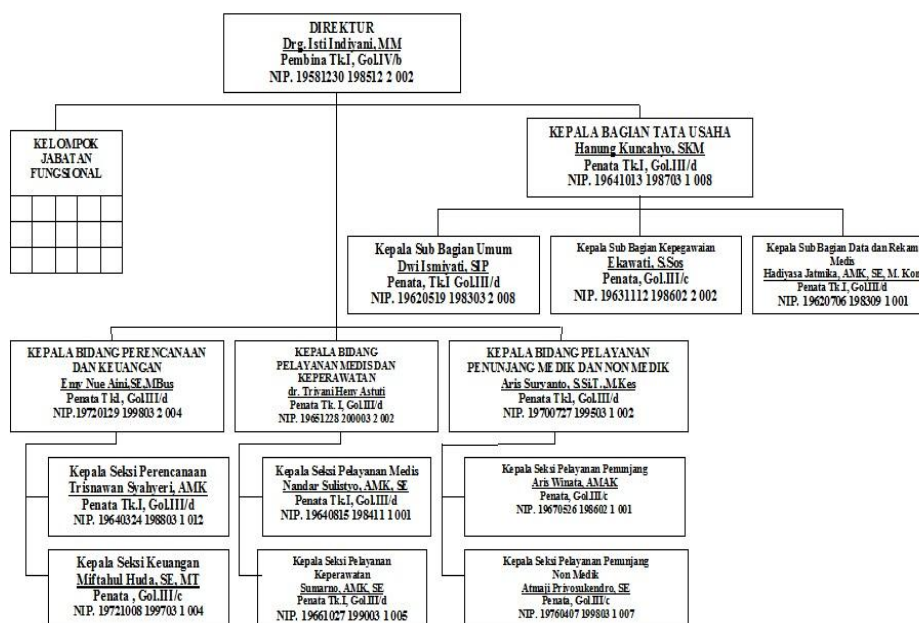
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Obyek Penelitian

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonosari terletak di Dusun Jeruksari, Kelurahan Wonosari, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Gunungkidul, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Luas lahan RSUD Wonosari kurang lebih 22.000 m² dengan luas bangunan kurang lebih 11.000 m².

Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Wonosari sebagai berikut:



Gambar 4.1
Struktur Organisasi dan Tata Kerja RSUD Wonosari
Sumber: RSUD Wonosari

Visi RSUD Wonosari : “Rumah Sakit Pilihan Utama, Unggul dalam Pelayanan, Terjangkau oleh semua”

Misi RSUD Wonosari:

- a. Meningkatkan Pelayanan Kesehatan yang berkualitas dan terjangkau
- b. Mengoptimalkan sarana prasarana untuk menunjang Pelayanan
- c. Meningkatkan kapasitas Sumber Daya Manusia yang profesional pada bidang tugasnya
- d. Meningkatkan Kinerja Administrasi dan Keuangan yang Efektif dan Efisien

2. Profil Responden

Berikut karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Karakteristik responden yang digunakan berdasarkan jenis kelamin, umur dan pendidikan terakhir.

2.1 Jenis Kelamin Responden

Data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	28	43,08%
2	Perempuan	37	56,92%
Jumlah		65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden pasien sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebesar 56,92%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul adalah berjenis kelamin perempuan.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	23	35,4%
2	Perempuan	42	64,6%
Jumlah		65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden karyawan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebesar 64,6%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian karyawan RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul adalah berjenis kelamin perempuan.

2.2 Umur Responden

Data responden berdasarkan karakteristik umur responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Umur Responden

Usia	Frekuensi	Persentasi
< 20 tahun	4	6,15%
20-35 tahun	22	33,85%
36-50 tahun	38	58,46%
>50 tahun	1	1,54%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui sebagian besar usia responden pasien antara 36-50 tahun. Hal ini diketahui dari persentase sebesar 58,46%.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Umur Responden

Usia	Frekuensi	Persentasi
< 20 tahun	-	-
20-35 tahun	9	13,85%
36-50 tahun	56	86,15%
>50 tahun	-	-
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui sebagian besar usia responden karyawan antara 36-50 tahun. Hal ini diketahui dari persentase sebesar 86,15%.

2.3 Latar Belakang Pendidikan

Data responden berdasarkan karakteristik latar belakang pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SD	19	29,23%
2	SMP	23	35,38%
3	SLTA	14	21,54%
4	D3	6	9,23%
5	S1	2	3,08%
6	S2	1	1,54%
7	S3	-	-
Jumlah		65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa responden pasien sebagian besar berlatar belakang pendidikan SMP yaitu sebesar 35,38%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pasien RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul adalah berlatar belakang pendidikan SMP.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Karyawan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentasi
1	SLTA	4	6,2%
2	D3	32	49,2%
3	S1	24	36,9%
4	S2	5	7,7%
5	S3	-	-
Jumlah		65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa responden sebagian besar berlatar belakang pendidikan D3 dengan persentase sebesar 49,2%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian

besar karyawan RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul adalah berlatar belakang pendidikan D3.

2.4 Statistik Deskriptif

Berdasarkan judul penelitian variabel-variabel yang diukur pada penelitian ini adalah Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran. Hasil statistik deskriptif dari keempat variabel dan data penelitian yang merupakan hasil jawaban responden dari angket penelitian yang telah disebarkan peneliti adalah sebagai berikut:

2.4.1 Perspektif Keuangan

Tabel 4.7
ALOS

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	16	24,6%
Baik	35	53,9%
Cukup Baik	14	21,5%
Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.7 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah ALOS RSUD Wonosari mayoritas responden menjawab baik sebanyak 35 orang atau 53,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup baik yaitu 14 orang atau 21,5%.

Tabel 4.8
BOR

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	17	26,1%
Baik	43	66,2%
Cukup Baik	5	7,7%
Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.8 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekiif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah BOR RSUD Wonosari mayoritas responden menjawab baik sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup baik yaitu 5 orang atau 7,7%.

Tabel 4.9
TOI

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	17	26,1%
Baik	43	66,2%
Cukup Baik	5	7,7%
Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.9 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekiif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah TOI RSUD Wonosari mayoritas responden menjawab baik sebanyak 43 orang atau 66,2%

sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup baik yaitu 5 orang atau 7,7%.

Tabel 4.10
BTO

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	10	15,4%
Baik	33	50,8%
Cukup Baik	18	27,7%
Tidak Baik	4	6,1%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.10 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah BTO RSUD Wonosari mayoritas responden menjawab baik sebanyak 33 orang atau 50,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak baik yaitu 4 orang atau 6,1%.

Tabel 4.11
GDR

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	10	15,4%
Baik	36	55,4%
Cukup Baik	16	24,6%
Tidak Baik	3	4,6%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.11 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah GDR RSUD Wonosari mayoritas

responden menjawab baik sebanyak 36 orang atau 55,4% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak baik yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.12
NDR

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	9	13,8%
Baik	43	66,2%
Cukup Baik	13	20%
Tidak Baik	0	0%
Tidak Baik Sama Sekali	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.12 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif keuangan dimana untuk pertanyaan tentang masalah NDR RSUD Wonosari mayoritas responden menjawab baik sebanyak 36 orang atau 55,4% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat baik yaitu 9 orang atau 13,8%.

2.4.2 Perspektif Pelanggan

Tabel 4.13
Peralatan operasional rumah sakit sudah baik

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	4,6%
Setuju	40	61,6%
Cukup Setuju	19	29,2%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.13 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang

membahas indikator wujud fisik dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Peralatan operasional rumah sakit sudah baik” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 61,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju dan tidak setuju yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.14
Kenyamanan dan kebersihan ruang pemeriksaan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	24,6%
Setuju	35	53,9%
Cukup Setuju	14	21,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.14 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator wujud fisik dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Kenyamanan dan kebersihan ruang pemeriksaan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 53,9% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 14 orang atau 21,5%.

Tabel 4.15
Kejelasan papan petunjuk/informasi pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,1%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	5	7,7%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.15 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator wujud fisik dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Kejelasan papan petunjuk/informasi pelayanan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 5 orang atau 7,7%.

Tabel 4.16
Kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,1%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	5	7,7%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.16 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator keandalan dimana untuk pertanyaan

tentang peralatan masalah “Kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 5 orang atau 7,7%.

Tabel 4.17
Keakuratan administrasi/pencatatan pasien

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	32	49,2%
Cukup Setuju	19	29,2%
Tidak Setuju	4	6,2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.17 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator keandalan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Keakuratan administrasi/pencatatan pasien” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 49,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 4 orang atau 6,2%.

Tabel 4.18
Ketepatan jadwal pelayanan dijalankan (waktu buka pendaftaran, kedatangan dokter)

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	36	55,4%
Cukup Setuju	16	24,6%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.18 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator keandalan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Ketepatan jadwal pelayanan dijalankan (waktu buka pendaftaran, kedatangan dokter)” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 55,4% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.19
Petugas segera memberikan bantuan bila ada kesulitan pada pasien

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	42	64,6%
Cukup Setuju	8	12,3%
Tidak Setuju	2	3,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.19 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang

membahas indikator daya tanggap dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Petugas segera memberikan bantuan bila ada kesulitan pada pasien” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 64,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 2 orang atau 3,1%.

Tabel 4.20
Tanggapan positif terhadap keluhan pasien

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.20 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator daya tanggap dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Tanggapan positif terhadap keluhan pasien” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 9 orang atau 13,8%.

Tabel 4.21
Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	24,6%
Setuju	41	63,1%
Cukup Setuju	7	10,8%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.21 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator daya tanggap dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang atau 63,1% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,5%.

Tabel 4.22
Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21	32,3%
Setuju	33	50,8%
Cukup Setuju	11	16,9%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.22 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator jaminan dimana untuk pertanyaan tentang

peralatan masalah “Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang atau 50,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 11 orang atau 16,9%.

Tabel 4.23
Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	42	64,6%
Cukup Setuju	10	15,4%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.23 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator jaminan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 64,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 10 orang atau 15,4%.

Tabel 4.24
Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas
lainnya dalam melayani pasien

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	45	69,2%
Cukup Setuju	6	9,2%
Tidak Setuju	1	1,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.24 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator jaminan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Keterampilan para dokter, perawat, dan petugas lainnya dalam melayani pasien” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 69,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,6%.

Tabel 4.25
Pemberian informasi kepada pasien apabila ada hal
baru dalam pelayanan kesehatan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	11	16,9%
Setuju	27	41,5%
Cukup Setuju	20	30,8%
Tidak Setuju	7	10,8%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.25 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang

membahas indikator empati dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pemberian informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang atau 41,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

Tabel 4.26
Ketersediaan dan kecukupan waktu bagi
pasien/keluarga pasien untuk berkonsultasi

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	44	67,7%
Cukup Setuju	12	18,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.26 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pelanggan yang membahas indikator empati dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Ketersediaan dan kecukupan waktu bagi pasien/keluarga pasien untuk berkonsultasi” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 67,7% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 9 orang atau 13,8%.

Tabel 4.27
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	10,7%
Setuju	46	70,8%
Cukup Setuju	12	18,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.27 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pelanggan yang membahas indikator empati dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 70,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 7 orang atau 10,7%.

2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal

Tabel 4.28
Peralatan kerja dalam kondisi baik dan layak pakai

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	4,6%
Setuju	40	61,6%
Cukup Setuju	19	29,2%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.28 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator peralatan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Peralatan kerja dalam kondisi baik dan layak pakai” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 61,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju dan tidak setuju yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.29
Peralatan tersedia dalam jumlah yang memadai

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	24,6%
Setuju	35	53,9%
Cukup Setuju	14	21,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.29 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator peralatan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Peralatan tersedia dalam jumlah yang memadai” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 53,9% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 14 orang atau 21,5%.

Tabel 4.30
Alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi baik

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,2%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	5	7,6%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.30 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif proses bisnis internal yang membahas indikator peralatan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Alat tulis kantor yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi baik” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 5 orang atau 7,6%.

Tabel 4.31
Dilakukan pengecekan dan perbaikan investasi kantor

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,2%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	5	7,6%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.31 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif proses bisnis internal yang membahas indikator peralatan dimana untuk pertanyaan

tentang peralatan masalah “Dilakukan pengecekan dan perbaikan investasi kantor” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 5 orang atau 7,6%.

Tabel 4.32
Tersedia prasarana sesuai kebutuhan dan dalam kondisi baik (ruang rawat inap, UGD, Ruang lab, ruang operasi,dll)

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	32	49,2%
Cukup Setuju	19	29,2%
Tidak Setuju	4	6,2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.32 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Tersedia prasarana sesuai kebutuhan dan dalam kondisi baik (ruang rawat inap, UGD, Ruang lab, ruang operasi,dll)” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 49,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 4 orang atau 6,2%.

Tabel 4.33
Komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam
menunjang efisiensi dan efektifitas bekerja

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	36	55,4%
Cukup Setuju	16	24,6%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.33 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Komputerisasi telah berjalan dengan baik dalam menunjang efisiensi dan efektifitas bekerja” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 55,4% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.34
Data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung
pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	42	64,6%
Cukup Setuju	8	12,3%
Tidak Setuju	2	3,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.34 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Data dan informasi yang dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 64,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 2 orang atau 3,1%.

Tabel 4.35
Gedung/ruang (rawat jalan, rawat inap, rawat gawat darurat, gedung administrasi dan ruang lain) dalam kondisi baik dan dalam keadaan bersih

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.35 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Gedung/ruang (rawat jalan, rawat inap, rawat gawat darurat, gedung administrasi dan ruang lain) dalam kondisi baik dan dalam keadaan bersih” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau

66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 9 orang atau 13,8%.

Tabel 4.36
Prasarana RSUD (seperti air, listrik, sistem informasi dan komunikasi,dan lain-lain) berfungsi dengan baik

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	24,6%
Setuju	41	63,1%
Cukup Setuju	7	10,8%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.36 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Prasarana RSUD (seperti air, listrik, sistem informasi dan komunikasi,dan lain-lain) berfungsi dengan baik” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang atau 63,1% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,5%.

Tabel 4.37
Dilakukan pengecekan dan perbaikan sarana prasarana RSUD

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	21	32,3%
Setuju	33	50,8%
Cukup Setuju	11	16,9%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.37 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator sarana dan prasarana dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Dilakukan pengecekan dan perbaikan sarana prasarana RSUD” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang atau 50,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 11 orang atau 16,9%.

Tabel 4.38
Target dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai rumah sakit

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	42	64,6%
Cukup Setuju	10	15,4%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.38 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator proses dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Target dan waktu penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kemampuan pegawai rumah sakit” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 64,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 10 orang atau 15,4%.

Tabel 4.39
Pegawai Rumah Sakit mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	45	69,2%
Cukup Setuju	6	9,2%
Tidak Setuju	1	1,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.39 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator proses dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pegawai Rumah Sakit mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 69,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,6%.

Tabel 4.40
Pegawai rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	11	16,9%
Setuju	27	41,5%
Cukup Setuju	20	30,8%
Tidak Setuju	7	10,8%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.40 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator proses dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pegawai rumah sakit mampu memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM)” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 27 orang atau 41,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

Tabel 4.41
Pegawai yang bekerja di RSUD Wonosari memiliki kemampuan sesuai kebutuhan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	44	67,7%
Cukup Setuju	12	18,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.41 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator kualitas dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pegawai yang bekerja di RSUD Wonosari memiliki kemampuan sesuai kebutuhan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 44 orang atau 67,7% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 9 orang atau 13,8%.

Tabel 4.42
Semua pegawai di RSUD Wonosari mempunyai keterampilan yang kompeten sesuai bidang pekerjaan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	7	10,8%
Setuju	46	70,8%
Cukup Setuju	12	18,4%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.42 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal yang membahas indikator kualitas dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Semua pegawai di RSUD Wonosari mempunyai keterampilan yang kompeten sesuai bidang pekerjaan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 46 orang atau 70,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

Tabel 4.43
Tingkat kesalahan pegawai dalam pekerjaannya rendah

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	45	69,2%
Cukup Setuju	7	10,8%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.43 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif proses bisnis internal

yang membahas indikator kualitas dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Tingkat kesalahan pegawai dalam pekerjaannya rendah” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 69,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

2.4.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tabel 4.44
Terdapat diklat-diklat bagi pegawai RSUD untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kebutuhan tugas

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	3	4,6%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	16	24,6%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.44 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Terdapat diklat-diklat bagi pegawai RSUD untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kebutuhan tugas” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban

responden sangat setuju dan tidak setuju masing-masing yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.45
Adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	16	24,6%
Setuju	35	53,9%
Cukup Setuju	14	21,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.45 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Adanya kesempatan bagi pegawai untuk melanjutkan pendidikan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 53,9% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 14 orang atau 21,5%.

Tabel 4.46
Lingkungan kerja kondusif untuk belajar pekerjaan yang baru

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,1%
Setuju	38	58,5%
Cukup Setuju	10	15,4%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.46 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Lingkungan kerja kondusif untuk belajar pekerjaan yang baru” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang atau 58,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 10 orang atau 15,4%.

Tabel 4.47
Adanya pengarah tugas pokok dan fungsi dari pimpinan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,2%
Setuju	40	61,5%
Cukup Setuju	8	12,3%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.47 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Adanya pengarah tugas pokok dan fungsi dari pimpinan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 61,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 8 orang atau 12,3%.

Tabel 4.48
Pimpinan memberikan pengarahan yang jelas sebelum melaksanakan tugas

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	34	52,3%
Cukup Setuju	18	27,7%
Tidak Setuju	4	6,2%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.48 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pimpinan memberikan pengarahan yang jelas sebelum melaksanakan tugas” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang atau 52,3% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 4 orang atau 6,2%.

Tabel 4.49
Pimpinan memberikan pengetahuan kepada bawahannya mengenai tingkah laku/moral yang positif

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	35	53,8%
Cukup Setuju	17	26,2%
Tidak Setuju	3	4,6%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.49 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pimpinan memberikan pengetahuan kepada bawahannya mengenai tingkah laku/moral yang positif” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 53,8% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 3 orang atau 4,6%.

Tabel 4.50
Pimpinan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan staff/pegawai

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	18,4%
Setuju	38	58,5%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	2	3,1%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.50 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pimpinan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan staff/pegawai” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang atau 58,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 2 orang atau 3,1%.

Tabel 4.51
Adanya kesempatan untuk mengembangkan bakat dan prakarsa

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	9	13,8%
Setuju	43	66,2%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.51 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator kemampuan dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Adanya kesempatan untuk mengembangkan bakat dan prakarsa” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 43 orang atau 66,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 9 orang atau 13,8%.

Tabel 4.52
RSUD ini memberikan remunerasi/tunjangan kepada pegawai sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	17	26,2%
Setuju	30	46,1%
Cukup Setuju	17	26,2%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.52 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pertumbuhan dan

pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “RSUD ini memberikan remunerasi/tunjangan kepada pegawai sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 46,1% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,5%.

Tabel 4.53
Promosi berjalan baik sesuai dengan kebutuhan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	20	30,8%
Setuju	32	49,2%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.53 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Promosi berjalan baik sesuai dengan kebutuhan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 49,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 13 orang atau 20%.

Tabel 4.54
Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	14	18,5%
Setuju	39	60%
Cukup Setuju	12	21,5%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.54 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspektif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 39 orang atau 60% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 12 orang atau 21,5%.

Tabel 4.55
Keterbukaan dalam menyampaikan pendapat baik kepada pimpinan maupun rekan sekerja

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	14	21,5%
Setuju	41	63,1%
Cukup Setuju	9	13,9%
Tidak Setuju	1	1,5%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.55 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Keterbukaan dalam menyampaikan pendapat baik kepada pimpinan maupun rekan sekerja” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 41 orang atau 63,1% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 1 orang atau 1,5%.

Tabel 4.56
RSUD ini memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,3%
Setuju	31	47,7%
Cukup Setuju	17	26,2%
Tidak Setuju	7	10,8%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.56 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “RSUD ini memberikan penghargaan bagi pegawai yang berprestasi” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 31 orang atau 47,7% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden tidak setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

Tabel 4.57
RSUD ini memberikan teguran kepada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar pelayanan

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	12	18,5%
Setuju	40	61,5%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.57 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “RSUD ini memberikan teguran kepada pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan standar pelayanan” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 61,5% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 12 orang atau 18,5%.

Tabel 4.58
Hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	10	15,4%
Setuju	42	64,6%
Cukup Setuju	13	20%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.58 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Hubungan sosial sesama rekan kerja terjalin dengan baik” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 42 orang atau 64,6% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden sangat setuju yaitu 10 orang atau 15,4%.

Tabel 4.59
Kerja sama dengan tim maupun antar bagian di RSUD dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan dengan baik

Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Setuju	13	20%
Setuju	45	69,2%
Cukup Setuju	7	10,8%
Tidak Setuju	0	0%
Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total	65	100%

Sumber: Data Primer 2016

Tabel 4.59 diatas merupakan gambaran jawaban dari responden mengenai angket perspekif pertumbuhan dan pembelajaran internal yang membahas indikator motivasi dimana untuk pertanyaan tentang peralatan masalah “Kerja sama dengan tim maupun antar bagian di RSUD dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan dengan baik” mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang atau 69,2% sedangkan yang paling sedikit adalah jawaban responden cukup setuju yaitu 7 orang atau 10,8%.

2.4.5 Uji Statistik Deskriptif

Tabel 4.60
Hasil Uji Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Perspektif _Keuangan	65	17	29	23,91	2,536
Perspektif _Pelanggan	65	47	68	59,48	4,966
Perspektif _ ProsesBisnisInternal	65	51	73	63,57	5,111
Perspektif _ Pembelajaran dan Pertumbuhan	65	50	73	63,25	4,799
Valid N (listwise)	65				

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Tabel 4.60 menjelaskan bahwa pada variabel Perspektif Keuangan jawaban minimum responden sebesar 17 sedangkan jawaban maksimum sebesar 29 dan rata-rata total jawaban adalah 23,91 dengan standar deviasi sebesar 2,536. Pada variabel Perspektif Pelanggan jawaban minimum responden sebanyak 47 sedangkan jawaban maksimum sebesar 68 dan rata-rata total jawaban adalah 59,48 dengan standar deviasi sebesar 4,966. Pada variabel Perspektif Proses Bisnis Internal jawaban minimum responden sebesar 51 sedangkan jawaban maksimum sebesar 73 dan rata-rata total jawaban adalah 63,57 dengan standar deviasi sebesar 5,111. Pada variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan jawaban minimum responden sebesar 50 sedangkan jawaban maksimum

sebesar 73 dan rata-rata total jawaban adalah 63,25 dengan standar deviasi sebesar 4,799.

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk meneliti apakah data hasil kuesioner sudah benar-benar tepat, cermat dan valid untuk mengukur variabel penelitian. Uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.61
Uji Validitas

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Ket.
A. Perspektif Keuangan				
1	ALOS	0,645	0,000	Valid
2	BOR	0,606	0,000	Valid
3	TOI	0,736	0,000	Valid
4	BTO	0,529	0,000	Valid
5	GDR	0,709	0,000	Valid
6	NDR	0,566	0,000	Valid
B. Perspektif Pelanggan				
7	Tangibles1	0,299	0,015	Valid
8	Tangibles2	0,506	0,000	Valid
9	Tangibles3	0,483	0,000	Valid
10	Reliability1	0,688	0,000	Valid
11	Reliability2	0,489	0,000	Valid
12	Reliability3	0,617	0,000	Valid
13	Responsiveness1	0,550	0,000	Valid
14	Responsiveness2	0,434	0,000	Valid
15	Responsiveness3	0,610	0,000	Valid
16	Assurance1	0,493	0,000	Valid
17	Assurance2	0,513	0,000	Valid
18	Assurance3	0,478	0,000	Valid

No	Item Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Ket.
19	Emphaty1	0,518	0,000	Valid
20	Emphaty2	0,356	0,000	Valid
21	Emphaty3	0,453	0,000	Valid
C. Perspektif Proses Bisnis Internal				
22	Peralatan1	0,264	0,034	Valid
23	Peralatan2	0,491	0,000	Valid
24	Peralatan3	0,490	0,000	Valid
25	Peralatan4	0,710	0,000	Valid
26	SaranadanPrasarana1	0,502	0,000	Valid
27	SaranadanPrasarana2	0,563	0,000	Valid
28	SaranadanPrasarana3	0,592	0,000	Valid
29	SaranadanPrasarana4	0,468	0,000	Valid
30	SaranadanPrasarana5	0,673	0,000	Valid
31	SaranadanPrasarana6	0,475	0,000	Valid
32	Proses1	0,533	0,000	Valid
33	Proses2	0,484	0,000	Valid
34	Proses3	0,508	0,000	Valid
35	Kualitas1	0,368	0,000	Valid
36	Kualitas2	0,453	0,000	Valid
37	Kualitas3	0,314	0,011	Valid
D. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran				
38	Kemampuan1	0,261	0,036	Valid
39	Kemampuan2	0,508	0,000	Valid
40	Kemampuan3	0,339	0,000	Valid
41	Kemampuan4	0,506	0,000	Valid
42	Kemampuan5	0,481	0,000	Valid
43	Kemampuan6	0,485	0,000	Valid
44	Kemampuan7	0,427	0,000	Valid
45	Kemampuan8	0,453	0,000	Valid
46	Motivasi1	0,594	0,000	Valid
47	Motivasi2	0,470	0,000	Valid
48	Motivasi3	0,565	0,000	Valid
49	Motivasi4	0,479	0,000	Valid
50	Motivasi5	0,361	0,000	Valid
51	Motivasi6	0,281	0,023	Valid
52	Motivasi7	0,351	0,000	Valid
53	Motivasi8	0,357	0,000	Valid

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masing-masing pertanyaan memiliki *Pearson Correlation* lebih dari (Sig. (2-tailed) > 0,25), yang berarti masing-masing item dari variabel kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, pengendalian intern akuntansi, pengawasan keuangan daerah dan kualitas pelaporan keuangan pemerintah adalah valid. Dengan demikian syarat validitas dari alat ukur terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai koefisien cronbach alpha. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

- a. Jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna
- b. Jika α diantara 0,70 - 0,90 maka reliabilitas tinggi
- c. Jika α antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d. Jika $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah

Setelah data hasil penelitian diolah menggunakan SPSS maka uji reliabilitasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.62
Uji Reliabilitas

Item Pertanyaan	Cronbach Alpha	Keterangan
Perspektif Keuangan	0,713	Reliabilitas Tinggi
Perspektif Pelanggan	0,789	Reliabilitas Tinggi
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,789	Reliabilitas Tinggi
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	0,724	Reliabilitas Tinggi

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

3. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Alat pengujian yang digunakan adalah one sample kolmogorov-smirnov test dengan kriteria pengujian $\alpha = 0,05$ apabila $\text{sig} > \alpha$ maka residual terdistribusi normal, apabila $\text{sig} < \alpha$ maka residual tidak terdistribusi normal. Berikut merupakan hasil pengujian normalitas menggunakan bantuan program SPSS yang secara rinci dapat dilihat pada tabel 4.63:

Tabel 4.63
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		Perspektif _ Keuangan	Perspektif _ Pelanggan	Perspektif _ ProsesBisnis Internal	Perspektif _ Pembelajaran dan Pertumbuhan
N		65	65	65	65
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	23,91	59,48	63,57	63,25
	Std. Deviation	2,536	4,966	5,111	4,799
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,109	,114	,142
	Positive	,118	,109	,114	,142
	Negative	-,099	-,082	-,071	-,101
Kolmogorov-Smirnov Z		,951	,881	,916	1,142
Asymp. Sig. (2-tailed)		,327	,420	,372	,147

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Hasil pengujian normalitas data dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* di atas menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) untuk perspektif keuangan sebesar 0,327, perspektif pelanggan sebesar 0,420, perspektif proses bisnis internal sebesar 0,372, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sebesar 0,147 yang nilai Asymp. Sig. (2-tailed) masing-masing lebih besar dari 0,05. Sehingga dikatakan data residual berdistribusi normal.

4. Uji Linieritas

Uji linieritas menurut Ghozali (2011) digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dalam penelitian ini uji linieritas dilakukan dengan menggunakan uji F. Dikatakan terdapat hubungan linier ketika nilai $\text{sig} > \alpha$ maka dikatakan ada hubungan linier secara signifikan, dimana $\alpha = 0,05$. Dan ketika $F \text{ tabel} > F \text{ hitung}$ maka terdapat hubungan linier yang signifikan.

Tabel 4.64
Hasil Uji Linieritas
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap
Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pelanggan, dan
Perspektif Keuangan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Perspektif_	Between	(Combined)	1543,505	17	90,794	33,226	,000
ProsesBisnisInternal *	Groups	Linearity	1479,729	1	1479,729	541,505	,000
Perspektif_		Deviation from Linearity	63,777	16	3,986	1,459	,157
Pembelajaran dan	Within Groups		128,433	47	2,733		
Pertumbuhan	Total		1671,938	64			
Perspektif_	Between	(Combined)	1429,232	17	84,072	26,522	,000
Pelanggan *	Groups	Linearity	1364,781	1	1364,781	430,550	,000
Perspektif_		Deviation from Linearity	64,451	16	4,028	1,271	,255
Pembelajaran dan	Within Groups		148,983	47	3,170		
Pertumbuhan	Total		1578,215	64			
Perspektif_	Between	(Combined)	293,091	17	17,241	6,846	,000
Keuangan *	Groups	Linearity	228,588	1	228,588	90,774	,000
Perspektif_		Deviation from Linearity	64,502	16	4,031	1,601	,106
Pembelajaran dan	Within Groups		118,356	47	2,518		
Pertumbuhan	Total		411,446	64			

umber: Data Diolah oleh Peneliti

Dari hasil uji linieritas pada tabel 4.64 menunjukkan bahwa hubungan linieritas antara perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif proses bisnis internal memperoleh nilai sig sebesar $0,157 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan

antar variabel. Dan nilai F hitung sebesar $1,459 < F \text{ tabel} = 1,86$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Uji linieritas antara perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif pelanggan memperoleh nilai sig sebesar $0,255 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Nilai F hitung sebesar $1,271 < F \text{ tabel} = 1,86$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Uji linieritas antara perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif pelanggan memperoleh nilai sig sebesar $0,106 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Nilai F hitung sebesar $1,601 < F \text{ tabel} = 1,86$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel.

Tabel 4.65
Hasil Uji Linieritas
Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Pelanggan,
dan Perspektif Keuangan

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Perspektif_Pelanggan * Perspektif_ ProsesBisnisInternal	Between Groups	(Combined) Linearity	1565,515	20	78,276	271,192	,000
		Deviation from Linearity	1560,684	1	1560,684	5407,095	,000
	Within Groups		4,831	19	,254	,881	,606
	Total		12,700	44	,289		
		Total	1578,215	64			
Perspektif_Keuangan * Perspektif_ ProsesBisnisInternal	Between Groups	(Combined) Linearity	315,496	20	15,775	7,234	,000
		Deviation from Linearity	274,467	1	274,467	125,863	,000
	Within Groups		41,029	19	2,159	,990	,489
	Total		95,950	44	2,181		
		Total	411,446	64			

r: Data Diolah oleh Peneliti

Dari hasil uji linieritas pada tabel 4.65 menunjukkan bahwa hubungan linieritas antara perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif proses pelanggan memperoleh nilai sig sebesar $0,606 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antar

variabel. Nilai F hitung sebesar $0,881 < F \text{ tabel} = 1,83$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Uji linieritas antara perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif proses keuangan memperoleh nilai sig sebesar $0,489 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Dan nilai F hitung sebesar $0,990 < F \text{ tabel} = 1,83$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel.

Tabel 4.66
Hasil Uji Linieritas
Perspektif Pelanggan terhadap Perspektif Keuangan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Perspektif_Keuangan *	Between	(Combined)	316,057	18	17,559	8,467	,000
Perspektif_Pelanggan	Groups	Linearity	292,870	1	292,870	141,233	,000
		Deviation from Linearity	23,187	17	1,364	,658	,826
	Within Groups		95,389	46	2,074		
	Total		411,446	64			

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Dari hasil uji linieritas pada tabel 4.66 menunjukkan bahwa hubungan linieritas antara perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan memperoleh nilai sig sebesar $0,826 > 0,05$, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel. Dan nilai F hitung sebesar $0,658 < F \text{ tabel} = 1,85$, terdapat hubungan linier secara signifikan antar variabel.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah hubungan antara keempat perspektif dalam *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan,

perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Tabel 4.67
Uji Korelasi

Correlations

		Perspektif _ Keuangan	Perspektif _ Pelanggan	Perspektif _ ProsesBisnis Internal	Perspektif _ Pembelajaran dan Pertumbuhan	
Spearman's rho	Perspektif _Keuangan	Correlation Coef ficient	1,000	,818**	,786**	,737**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,000
		N	65	65	65	65
	Perspektif _Pelanggan	Correlation Coef ficient	,818**	1,000	,992**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,000	
	N	65	65	65	65	
Perspektif _ ProsesBisnisInternal	Perspektif _	Correlation Coef ficient	,786**	,992**	1,000	,929**
	ProsesBisnisInternal	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,000
		N	65	65	65	65
	Perspektif _	Correlation Coef ficient	,737**	,913**	,929**	1,000
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	.	
	N	65	65	65	65	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data Diolah oleh Peneliti

Berdasarkan tabel 4.67 persamaan korelasi diatas dapat diartikan bahwa:

- a. Dari hasil uji hipotesis pertama diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,929 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0,80-1,000) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif proses bisnis internal. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima.
- b. Dari hasil uji hipotesis kedua diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,913 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0,80-1,000) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif

signifikan terhadap perspektif pelanggan. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima.

- c. Dari hasil uji hipotesis ketiga diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,737 yang termasuk kedalam kategori kuat (0,60-0,799) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan. Maka dapat disimpulkan hipotesis ketiga diterima.
- d. Dari hasil uji hipotesis keempat diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,992 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0,80-1,000) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Dimana antara korelasi perspektif proses bisnis internal dengan perspektif pelanggan termasuk hubungan korelasi yang paling kuat. Dapat diartikan bahwa perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif pelanggan. Maka dapat disimpulkan hipotesis keempat diterima.
- e. Dari hasil uji hipotesis keempat diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,786 yang termasuk kedalam kategori kuat (0,60-0,799) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan. Maka dapat disimpulkan hipotesis keempat diterima.

- f. Dari hasil uji hipotesis keempat diperoleh nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,818 yang termasuk kedalam kategori sangat kuat (0,80-1,000) dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$. Artinya perspektif pelanggan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan. Maka dapat disimpulkan hipotesis keempat diterima.

D. Pembahasan (Interpretasi)

1. Hasil Analisis Data

Diketahui bahwa dari 130 responden di RSUD Wonosari yang terdiri dari 60 karyawan 5 pimpinan dan 65 pasien. Untuk responden karyawan laki-laki sebanyak 23 orang (35,4%) dan perempuan sebanyak 42 orang (64,6%). Untuk responden pasien laki-laki sebanyak 28 orang (43,08%) dan perempuan sebanyak 37 orang (56,92%).

Dilihat dari segi umur untuk responden pasien <20 tahun sebanyak 4 orang (6,15%), 20-35 tahun sebanyak 22 orang (33,85%), 36-50 tahun sebanyak 38 orang (58,46%), >50 tahun sebanyak 1 orang (1,54%). Untuk responden karyawan 20-35 tahun sebanyak 9 orang (13,85%), 36-50 tahun sebanyak 56 orang (86,15%).

Dari segi pendidikan untuk responden pasien untuk tingkat SD sebanyak 19 orang (29,23%), SMP sebanyak 23 orang (35,38%), SLTA sebanyak 14 orang (21,54%), D3 sebanyak 6 orang (9,23%), S1 sebanyak 2 orang (3,08%), S2 sebanyak 1 orang (1,54%). Untuk

responden karyawan tingkat SLTA sebanyak 4 orang (6,2%), D3 sebanyak 32 orang (49,2%), S1 sebanyak 24 orang (36,9%), S2 sebanyak 5 orang (7,7%).

2. Hasil Analisis Hipotesis Korelasi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap Perspektif Proses Bisnis Internal

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) korelasi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif proses bisnis internal memiliki korelasi yang sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,929 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha < 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama diterima. Jadi dapat disimpulkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif proses bisnis internal.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novirani (2013) menyatakan bahwa sasaran strategis peningkatan produktivitas tenaga kerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan menunjang penurunan waktu pengisian gas pada perspektif proses bisnis internal. Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Aditama dan Kiswara (2013) menyatakan bahwa akibat dari peningkatan produktivitas dan komitmen personel pada perspektif pertumbuhan pembelajaran akan meningkatkan kualitas proses layanan pelanggan yang termasuk kedalam perspektif proses bisnis internal.

Selain itu penelitian dari Emami dan Doolen (2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia yang termasuk ke dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki dampak terhadap performa dari rumah sakit yang digolongkan ke dalam perspektif proses bisnis internal.

Berdasarkan dengan hasil uji hipotesis disimpulkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sangat penting dalam pencapaian hasil dari ketiga perspektif lainnya salah satunya adalah perspektif proses bisnis internal dengan cara suatu organisasi memperhatikan karyawannya, memantau kesejahteraan karyawan, dan meningkatkan pengetahuan karyawan agar kemampuan karyawan meningkat sehingga mempermudah pencapaian hasil ketiga perspektif lainnya dan tujuan organisasi (Kaplan dan Norton 1996).

3. Hasil Analisis Hipotesis Korelasi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap Perspektif Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis kedua (H2) korelasi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,913 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Dengan demikian hipotesis kedua diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aditama dan Kiswara (2013) dimana perspektif pertumbuhan dan pembelajaran perusahaan mempunyai suatu strategi untuk meningkatkan produktivitas dan komitmen personel. Sebagai akibat dari peningkatan produktivitas dan komitmen personel akan meningkat pula kualitas proses layanan pelanggan dengan demikian kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan meningkat pula yang terlihat dari perspektif pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Chi (2009) menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan karyawan yang termasuk dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan kepuasan pelanggan yang termasuk dalam perspektif pelanggan.

Selain itu pada penelitian yang dilakukan Novirani (2013) menyatakan bahwa sasaran strategis peningkatan produktivitas tenaga kerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan menunjang penurunan waktu pengisian gas pada perspektif proses bisnis internal. Semakin tinggi produktivitas tenaga kerja maka waktu pelayanan pengisian gas akan semakin cepat. Hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dengan hasil uji hipotesis disimpulkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sangat penting dalam pencapaian hasil dari ketiga perspektif lainnya salah satunya adalah perspektif proses bisnis internal dengan cara suatu organisasi memperhatikan

karyawannya, memantau kesejahteraan karyawan, dan meningkatkan pengetahuan karyawan agar kemampuan karyawan meningkat sehingga mempermudah pencapaian hasil ketiga perspektif lainnya dan tujuan organisasi (Kaplan dan Norton 1996).

4. Hasil Analisis Hipotesis Korelasi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran terhadap Perspektif Keuangan

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) korelasi perspektif pertumbuhan dan pembelajaran terhadap perspektif keuangan memiliki korelasi yang kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,737 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bento, dkk (2012) menunjukkan bahwa perspektif pertumbuhan dan pembelajaran berpengaruh positif signifikan terhadap perspektif keuangan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Aditama dan Kiswara (2013) dimana akibat dari peningkatan produktivitas dan komitmen personel yang termasuk dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan meningkat kualitas proses layanan pelanggan dengan demikian

kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan akan meningkat pula yang terlihat dari perspektif pelanggan.

Selain itu didukung oleh penelitian yang dilakukan Chi (2009) menyatakan bahwa ada hubungan tidak langsung antara kepuasan karyawan yang termasuk dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dan kinerja keuangan yang termasuk dalam perspektif keuangan.

Berdasarkan dengan hasil uji hipotesis disimpulkan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran sangat penting dalam pencapaian hasil dari ketiga perspektif lainnya salah satunya adalah perspektif proses bisnis internal dengan cara suatu organisasi memperhatikan karyawannya, memantau kesejahteraan karyawan, dan meningkatkan pengetahuan karyawan agar kemampuan karyawan meningkat sehingga mempermudah pencapaian hasil ketiga perspektif lainnya dan tujuan organisasi (Kaplan dan Norton 1996).

5. Hasil Analisis Hipotesis Korelasi Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis ke empat (H_4) korelasi perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif pelanggan memiliki nilai koefisien korelasi yang sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,992 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Hubungan korelasi perspektif proses

bisnis internal terhadap perspektif pelanggan dalam penelitian ini termasuk hubungan korelasi perspektif yang paling besar dibandingkan hubungan korelasi perspektif lainnya. Dengan demikian hipotesis keempat diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pelle (2013) bahwa mutu layanan, harga dan fasilitas dimana yang merupakan dari perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan.

Selain itu penelitian yang dilakukan Khasanah dan Pertiwi (2010) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dimana yang merupakan bagian dari perspektif proses bisnis internal.

Serta penelitian yang dilakukan oleh Perlman (2013) menyatakan pelayanan pelanggan dalam perspektif proses bisnis internal akan meningkatkan laba atau kinerja keuangan dalam perspektif keuangan ditahun yang sama.

Hasil penelitian ini juga didukung teori yang dikemukakan Simon (1999), perspektif proses bisnis internal menampilkan proses yang mengkritisi apa saja yang mungkin memberikan unit bisnis memberikan *value proposition* yang mampu menarik dan

mempertahankan pelanggan dalam segmen pasar dan memberikan kepuasan terhadap pemegang saham melalui *financial returns*.

6. Hasil Analisis Hipotesis Korelasi Perspektif Proses Bisnis Internal terhadap Perspektif Keuangan

Hasil pengujian hipotesis ke lima (H₅) korelasi perspektif proses bisnis internal terhadap perspektif keuangan memiliki nilai korelasi yang kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,786 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Dengan demikian hipotesis kelima diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif proses bisnis internal berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aditama dan Kiswara (2013) perspektif keuangan sangat dipengaruhi oleh tiga perspektif lainnya yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pelanggan serta penelitian Berdasarkan penelitian yang dilakukan Koech dan Makori (2014) menyatakan bahwa penerapan proses inovasi mempengaruhi kinerja keuangan.

Selain itu didukung oleh penelitian yang dilakukan Kairu, dkk (2013) menyatakan bahwa ketika proses bisnis internal meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula yang pada akhirnya menyebabkan peningkatan hasil keuangan. Penelitian Basri (2013)

bahwa hasil pengukuran dengan Partial Least Square menunjukkan bahwa rework, dan inovasi memiliki dampak positif terhadap cost. Rework dan cycle time menunjukkan pengaruh yang positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cycle time tidak berpengaruh langsung biaya dan cycle time tidak memediasi hubungan rework dan cost. Hasil penelitian menunjukkan inovasi berpengaruh terhadap cost.

Hasil penelitian ini juga didukung teori yang dikemukakan oleh Simons (1999), perspektif proses bisnis internal menampilkan proses yang mengkritisi apa saja yang memungkinkan memberikan unit bisnis memberikan value proposition yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggan dalam segmen pasar dan memberikan kepuasan terhadap pemegang saham melalui financial returns.

7. Hasil Analisis Hipotesis Koreasi Perspektif Pelanggan terhadap Perspektif Keuangan

Hasil pengujian hipotesis keenam (H_6) korelasi perspektif pelanggan terhadap perspektif keuangan memiliki nilai koefisien korelasi yang sangat kuat dengan nilai koefisien korelasi positif sebesar 0,818 dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan data signifikan. Dengan demikian hipotesis kelima diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa perspektif pelanggan berhubungan positif signifikan terhadap perspektif keuangan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chi (2009) menyatakan kepuasan pelanggan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja keuangan dan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Perlman (2013) menyatakan bahwa pelayanan pelanggan akan meningkatkan laba ditahun yang sama.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aditama dan Kiswara (2013) menyatakan perspektif keuangan sangat dipengaruhi oleh tiga perspektif lainnya yaitu persepektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pelanggan. Serta penelitian yang dilakukan Prakarsa dan Tarigan (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kinerja keuangan.

Berdasarkan dengan hasil uji hipotesis dapat disimpulkan bahwa dalam perspektif pelanggan perusahaan atau organisasi menentukan segmen pasar dan pelanggan yang menjadi target mereka, selanjutnya menentukan alat ukur yang terbaik yang akan digunakan untuk menilai kinerja tiap unit operasi dalam perusahaan atau organisasi untuk mencapai target finansial, apabila suatu unit usaha ingin mencapai target kinerja keuangan yang superior dalam jangka panjang mereka harus menciptakan produk atau jasa baru yang memiliki nilai lebih baik untuk para pelanggan mereka (Kaplan dan Norton, 1996).