

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit PKU Gamping)**

***ANALYSIS OF PERFORMANCE MEASUREMENT IN HOSPITAL
BASED USING BALANCED SCORECARD METHOD
(Case Study on PKU Muhammadiyah Gamping General Hospital)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:
MEVITA DHIAH SAPUTRI
20130420515

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Mevita Dhiah Saputri

NIM : 20130420515

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Juli 2017

Mevita Dhiah Saputri

Motto

Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga (HR Muslim)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (QS Al Ankabut [29]: 6)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.
(QS. Al Baqarah: 286)

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap” (QS. Al Insyiroh: 6-8)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

- Bapak dan Ibu tersayang, Bapak Martono dan Ibu Siti Maryati yang tidak mengenal lelah untuk selalu memberikan doa, semangat, dorongan dan dukungan serta kasih sayang sehingga menjadikan motivasi untuk memberikan yang terbaik, memberikan kebanggaan dan berusaha untuk tidak mengecewakan.
- Bapak Rizal Yaya, Ph.D.,M.Sc.,Ak.,CA, yang telah menuntun dan membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
- Untuk kakakku Prima Dian Permata dan Yuda Dwi Prasetyo, terimakasih atas doa, semangat dan masukan-masukan untuk aku.
- Untuk keluarga besar penulis terimakasih doa, semangat, harapan dan dukungannya.
- Untuk *best partner* Alfian Maulana Subchi, terimakasih untuk doa, semangat, kesabaran, pengertian, waktu dan bantuan yang diberikan secara ikhlas selama ini.
- Terima Kasih untuk keluarga Kos Srikandi A terutama Riska Yuliani dan Adelina Rossanti yang selalu ada dan menemani disaat suka ataupun duka.
- Untuk teman seperjuangan Mariasih, Nurasih, Ratria Panca S., Tri Widarti, Rio Pratikto dkk, terimakasih sekali sudah menemaniku, berteman, saling berbagi, sabar, semangat, selama ± 4 tahun ini.
- Untuk saudara KKN 47!!! terimakasih atas semangat dan doanya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengukuran Kinerja.....	8
2. <i>Balanced Scorecard</i>	12
3. Rumah Sakit.....	26
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	34
B. Jenis dan Sumber Data.....	35
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	36
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	38
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Uji Kualitas Instrumen Data.....	49
H. Metode Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	54
1. Identitas.....	54
2. Sejarah Singkat Rumah Sakit.....	54
3. Visi, Misi, Tujuan dan Falsafah.....	55
4. Struktur Organisasi.....	57
5. Jenis Pelayanan.....	60
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	62
1. Uji Validitas.....	62
2. Uji Reliabilitas.....	64

C. Hasil Penelitian.....	65
1. Kinerja Pada Perspektif Keuangan.....	65
2. Kinerja Pada Perspektif Pelanggan.....	71
3. Kinerja Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....	80
4. Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	87
D. Pembahasan.....	95
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	116
A. Simpulan.....	116
B. Implikasi.....	118
C. Keterbatasan dan Saran.....	121
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1	Kriteria Tingkat Ekonomis Kinerja Keuangan.....	40
3.2	Kriteria Tingkat Efektivitas Kinerja Keuangan.....	41
3.3	Kriteria Tingkat Efisiensi Kinerja Keuangan.....	42
3.4	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	49
3.5	Indikator Kepuasan Karyawan.....	49
3.6	Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Karyawan.....	53
4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	63
4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Karyawan.....	63
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	65
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	65
4.5	Pengukuran NPM RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	66
4.6	Pengukuran ROI RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	67
4.7	Rasio Ekonomi RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	68
4.8	Rasio Efektivitas RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	69
4.9	Rasio Efisiensi RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	70
4.10	Profitabilitas Pelanggan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	77
4.11	Tingkat Retensi Pelanggan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	78
4.12	Tingkat Akuisisi Pelanggan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	79
4.13	Tingkat Kunjungan Rawat Jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	82
4.14	Tingkat Kunjungan Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	84
4.15	Retensi Karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	93
4.16	Tingkat Produktivitas Karyawan RS PKU Muhammadiyah Gamping.....	94
4.17	Hasil Kinerja Keseluruhan.....	96

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Berpikir.....	33
4.1	Grafik Responden Terhadap Aspek Jaminan.....	72
4.2	Grafik Responden Terhadap Aspek Daya Tanggap.....	73
4.3	Grafik Responden Terhadap Aspek Empati.....	74
4.4	Grafik Responden Terhadap Aspek Keandalan.....	75
4.5	Grafik Responden Terhadap Aspek Bukti Langsung.....	76
4.6	Grafik Responden Terhadap Aspek Pengambilan Keputusan.....	88
4.7	Grafik Responden Terhadap Aspek Motivasi Bekerja.....	89
4.8	Grafik Responden Terhadap Aspek Memperoleh Informasi.....	90
4.9	Grafik Responden Terhadap Aspek Pengakuan.....	91
4.10	Grafik Responden Terhadap Aspek Kondisi Tempat Kerja.....	92

DAFTAR SINGKATAN

ALOS	:	<i>Average Lengt of Stay</i>
BOR	:	<i>Bed Occupancy Rate</i>
BPJS	:	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BTO	:	<i>Bed Turn Over Rate</i>
CSSD	:	<i>Central Sterile Supply Department</i>
Depkes	:	Departemen Kesehatan
EDP	:	<i>Entry Data Processing</i>
GDR	:	<i>Gross Death Rate</i>
KPMG	:	Klynveld, Peat, Marwick, Goerdeler
NDR	:	<i>Net Death Rate</i>
NPM	:	<i>Net Profit Margin</i>
PKO	:	PenolongKesengsaraan Oemoem
PKRS	:	Promosi Kesehatan Rumah Sakit
PKU	:	Pembina Kesejahteraan Umum
PMKP	:	Peningkatan Mutu dan Keselamatan Pasien
PONEK	:	Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif
PPI	:	Pencegahan dan Pengendalian Infeksi
PSD	:	Pengembangan Sumber Daya
ROI	:	<i>Return on Investment</i>
RS	:	Rumah Sakit
RSUD	:	Rumah Sakit Umum Daerah
TOI	:	<i>Turn Over Interval</i>