

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN
BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD* SETELAH PENERAPAN ASURANSI
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN**

***ANALYSIS OF PUBLIC HOSPITAL PERFORMANCE IN SLEMAN REGION BASED
ON BALANCED SCORECARD AFTER THE IMPLEMENTATION OF THE
INSURANCE SCHEME THROUGH SOCIAL SECURITY AND HEALTHCARE
SECURITY***

SKRIPSI

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



Oleh

ANNISA AYU PRADIBTA

20140420055

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2018

SKRIPSI

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Annisa Ayu Pradibta

Nomor Mahasiswa : 20140420055

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SLEMAN BERDASARKAN *BALANCED SCORECARD* SETELAH PENERAPAN ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan 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, 13 April 2018

Penulis

Annisa Ayu Pradibta

Motto

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya kesulitan itu ada kemudahan (Q.S Al-Insyirah: 5-6).

Bersyukurlah pada segala sesuatu yang telah diberikan oleh Allah jangan hanya bersyukur saat Allah mengabulkan apa yang engkau mau (Annisa A.P).

Saat kamu malas, lelah, letih dan capek untuk kuliah ingatlah usaha orangtuamu untuk membiayai kuliahmu dan memiliki harapan besar pada anaknya (Annisa A.P).

PERSEMBAHAN

Skripsi Ini Kupersembahkan untuk.....

Untuk Ibunda dan Ayahanda tercinta

Almamater tercinta

SPECIAL THANKS TO

- ❖ Alhamdulillah beribu-ribu rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan petunjuk, pertolongan, kemudahan, kelancaran dan perlindungan kepada saya sehingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Shalawat serta salam saya haturkan kepada Baginda Rasulullah SAW. yang telah hadir untuk memberikan suri tauladan yang baik kepada para umatNya.
- ❖ Terima kasih teruntuk ayahanda saya tercinta Bapak Sayono yang telah membiayai pendidikan saya dari TK sampai kuliah, yang bekerja keras untuk membiayai pendidikan kedua anaknya, menjadi teman sharing tentang pendidikan dan pekerjaan yang bisa saya ambil kelak, motivator terbaik dalam hidup saya dan menjadi panutan untuk saya dan terima kasih kepada ibunda saya tercinta Ibu Tri Eliyani yang telah mengajarkan rasa syukur dan ikhlas dalam kehidupan, menjadi teman curhat dalam segala hal, menjadi teman *wara wiri* saat sebelum kuliah sampai mencari syarat-syarat untuk melakukan penelitian di RSUD Sleman dan menjadi panutan saya setelah Bapak. Terima kasih pula untuk doa, dukungan, nasihat, bantuan dan semangatnya yang kalian berikan kepada saya sehingga anak pertamanya ini dapat menyelesaikan skripsinya. Love u more my parent :*
- ❖ Terima kasih kepada Rinaldi Imam Kurniawan adik saya satu-satunya yang telah memberikan doa dan dukungannya. Walaupun kamu nyebelin tapi tetep sayang kok.
- ❖ Teruntuk keluarga besar Narto Jasrahatmo terutama Mbah Kakung, Mbah Uti, Bulik Andum Prihatin, Om Juritno dan Hesti Agustianingsih terima kasih untuk doa dan dukungannya kepada saya serta pertanyaan ‘kapan lulus dan wisuda?’ sehingga memotivasi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Terima kasih kepada keluarga besar Js. Soemantri terutama Budhe Fransisca Tri Mulyani untuk doa dan dukungannya yang tak pernah putus kepada saya dari dulu sampai sekarang.
- ❖ Terima kasih kepada seluruh dosen Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk ilmu yang telah diberikan kepada saya dari awal kuliah sampai sekarang. Ilmu ini akan menjadi bekal saya untuk bekerja kelak.
- ❖ Terima kasih teruntuk guru-guru saya dari TK,SD,SMP dan SMA yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
- ❖ Terima kasih yang paling special pakai telur untuk sahabat saya dari awal kuliah sampai saat ini Tsalatsa Amalia Husna (Ulil) atas segala bantuan, doa, dukungan, nasihat, semangatnya untuk saya selama pengerjaan skripsi ini dan selalu menjadi tempat untuk berkeluh kesah, curhat dan akan memarahi saya saat saya menyerah dengan skripsi ini hehe. Love u lil :*
- ❖ Terima kasih untuk sahabat-sahabatku SS Crew Mukhtar Setiawan H, Ananda Rizky R, Tsalatsa Amalia H, Annisa Sekar R, Indah Wahyu S dan Rama R.I. Nurlette atas bantuan, doa, dukungan dan semangatnya serta menjadi tempat

berkeluh kesah. Terima kasih pula untuk masa-masa indah serta suka duka selama kuliah sehingga kuliahku menjadi berwarna.

- ❖ Terima kasih lagi untuk Tsalatsa Amalia H, Ananda Rizky R, Annisa Sekar R dan Devi Amelia U untuk doa, support, semangat dan bantuannya selama pengerjaan skripsi ini sampai skripsi ini selesai.
- ❖ Terima kasih special kedua untuk sahabatku Elinda Rachmawati dan Mevita Yollanda yang slalu setia menemani saya mencari syarat-syarat untuk penelitian, memberikan doa, dukungan, nasihat, bantuan dan selalu ada waktu untuk mendengarkan curhatan saya di kosnya dan masakin saya kalau ke kosnya saya belum makan hehe. Love u both :*
- ❖ Terima kasih pula untuk sahabat-sahabatku On Going Ijazah and Ijabzah Elinda Rachmawati, Mevita Yollanda, Faradila Kusuma J dan Nurul Puji A serta Tugiyanto (Ugik), Satrio, Sheila, Rani, Diah, Rizkya, Yoma, Panca, Rais, Ikhsan, Mijan, Woro, Nopek, Inggit atas doa, dukungan, semangat dan bantuannya sampai skripsi ini selesai.
- ❖ Terima kasih untuk teman-teman satu bimbingan dengan DPS Bapak Rizal Yaya., SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA terutama Nurul, Yoma, Syahda, Dyah, Viky, Rosyid, Sunny, Riska, Yessica, Wise dan Mbak Intan dan terima kasih untuk teman-teman satu bimbingan dengan Asisten Proposal dengan Ibu Fitri Wahyuni, S.E.
- ❖ Terima kasih untuk teman-teman Akuntansi B 2014 terutama Ulil, Namira, Syahda, MamiAjeng, Mbak Fifi, Latif, Wulan, Lita, Pukis, Citra, Widya, Usly, Yessica, Eva, Yollanda, A'in, Rosyid, Yoma, Panca, Rais, A iman, Mang Fadlan, Naufal, Rohman, Vita, Ian dan Fajar untuk menjadi orang-orang yang saya kenal pertama kali saat mulai kuliah pada tahun 2014.
- ❖ Terima kasih untuk KKN UMY 185 Trida, Yessica, Dika, Emha, Yuli, Uyun, Nurul, Ikhwan dan Muhe untuk pelajaran dan pengalamannya selama KKN. Semoga hubungannya gak cuma KKN doang ya tapi sampai kapan pun. Terima kasih pula untuk lurah, dukuh dan warga di Ngaren Juwangi Boyolali untuk ilmu, pengalaman dan pelajaran hidup selama KKN disana.
- ❖ Big Thanks untuk Rizki Taslimatul Uyun, Nurul Fajri Hidayati, Muhadi (Muhe), Ikhwan Victori dan Yulianto untuk masa-masa indah selama KKN. Gak bakal dilupain coyyy wkwk
- ❖ Teruntuk Mbak Arum, Mbak Chua, Mbak Ovi dan Mas Haerul terima kasih telah sedia untuk menjawab pertanyaanku tentang proposal dan skripsi. Kalian memang kakak tingkat yang baik semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian. Aamiin
- ❖ Terima kasih untuk SENAT FEB UMY periode 2014-2015 dan 2015-2016 baik struktural maupun KOSEMA yang telah memberikan saya ilmu, pengalaman dan wawasan tentang organisasi dan menjadi wadah saya untuk belajar berorganisasi sehingga menjadi orang disiplin, rajin, tepat waktu, bertanggung jawab dan pemberani.
- ❖ Terim Terima kasih pula untuk Yoga, Kholis, A'in, Firda, Gista, Arda, Yusro, Diana, Vira, Nasrul, Viki, Wiya, Denata dan yang lainnya.

- ❖ Terima kasih untuk sahabat-sahabat desaku dari masih bayi sampai sekarang Sri Agung SF, Laillya Noor A, Cristy Galuh TA, Siwi Nur K, Syafa'atun Muslimah, Aisyah Lesdyatama P, Hafizha Jatu NA, Danang Priambodo, Anggitan Dewi D, dan Ratna Dasi P untuk doa, dukungan dan semangatnya. Mereka orang-orang yang selalu menghibur dikala saya sedih dan selalu ada saat saya sedih maupun senang.. Bersyukur bisa bersama terus dengan kalian.
- ❖ Terima kasih untuk sahabat-sahabat SMA saya Agastia Rizka N, Nurul Hidayatika, Ulfah Hanani dan Siti Nur R atas doa, support dan semangatnya. Aku juga bersyukur sekali bisa dipertemukan dengan kalian, jangan sibuk-sibuk banget sih.
- ❖ Terima kasih untuk teman-teman Mataf Kelompok 142 2014 W.W. Rostow terutama Amalia Indah Prasetyawati dengan kalian aku belajar dan diajarkan untuk kompak.
- ❖ Terima kasih untuk petinggi, karyawan, dan pasien BPJS Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang telah membantu saya dan meluangkan waktunya pada penelitian skripsi ini.
- ❖ Terima kasih banyak untuk semua teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terutama Prodi Akuntansi.
- ❖ Terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Bantuan kalian sangat berarti pada skripsi saya ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Sleman Berdasarkan *Balanced Scorecard* Setelah Penerapan Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyo, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Rizal Yaya., S.E., M.Sc., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan
3. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, M.Si., SAA., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Rizal Yaya., S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan masukan, bimbingan, petunjuk dan bantuan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
5. Bapak Andan Yuniarto, SE, M.Si., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas B angkatan 2014.
6. Seluruh dosen Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
7. Pemerintah Kabupaten Sleman dan Manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Sleman yang telah memberikan izin, dukungan dan bantuan selama penelitian skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan studi.
9. Semua rekan mahasiswa Akuntansi angkatan 2014 yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses tugas akhir (skripsi) ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Maret 2018

Annisa Ayu Pradibta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
INTISARI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
1. Teori Stewardship.....	Error! Bookmark not defined.
2. Kinerja	Error! Bookmark not defined.
3. Balanced Scorecard	Error! Bookmark not defined.
4. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS).....	Error! Bookmark not defined.
5. Kinerja dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.....	Error! Bookmark not defined.
	Bookmark not defined.
BAB III METOD PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Obyek / Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
C. Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
F. Isu-isu Kunci pada Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

G. Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
H. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
I. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ...	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian Rumah Sakit Umum Daerah Sleman	Error! Bookmark not defined.
D. Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN, IIMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.
C. Keterbatasan dan Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan Asuransi BPJS Kesehatan.....	53
Tabel 3.2 Indikator Kualitas Kinerja RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan Asuransi BPJS Kesehatan.....	54
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan dan Kualitas Kinerja RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan Asuransi BPJS Kesehatan	60
Tabel 4.1 Jumlah Karyawan di RSUD Sleman dari tahun 2013-2017	68
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan BPJS Kesehatan	71
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kinerja RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan BPJS Kesehatan	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan Asuransi BPJS Kesehatan	74
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Kinerja RSUD Sleman Setelah Adanya Penerapan Asuransi BPJS Kesehatan	75
Tabel 4.6 Pengukuran Perbandingan Rasio Likuiditas RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016	77
Tabel 4.7 Pengukuran Perbandingan <i>Rasio on Assets</i> (ROA) RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016.....	79
Tabel 4.8 Pengukuran Perbandingan <i>Ratio on Equity</i> (ROE) RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016.....	80
Tabel 4.9 Pengukuran Solvabilitas RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016	82
Tabel 4.10 Pengukuran Perbandingan Perputaran Piutang Usaha RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016.....	84
Tabel 4.11 Pengukuran Perbandingan Perputaran Total Aset RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016.....	85
Tabel 4.12 Pengukuran Perbandingan Retensi Pelanggan RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	88
Tabel 4.13 Pengukuran Perbandingan Akuisisi Pelanggan RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	90
Tabel 4.14 Pengukuran Perbandingan Tingkat Kunjungan Rawat Jalan RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	94
Tabel 4.15 Pengukuran Perbandingan Tingkat Kunjungan Rawat Inap RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	95
Tabel 4.16 Pengukuran Perbandingan Tingkat Retensi Karyawan RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	104

Tabel 4.17 Pengukuran Perbandingan Tingkat Produktivitas Karyawan RSUD Sleman Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2016	105
Tabel 4.18 Pengukuran Perbandingan Tingkat Pelatihan Karyawan RSUD Sleman Tahun 2013-2014 dengan Tahun 2015-2017	107
Tabel 4.19 Perbandingan Hasil Kinerja RSUD Sleman Secara Keseluruhan Tahun 2013 dengan Tahun 2014-2017	109

DAFTAR GAMBAR

4.1. Struktural Organisasi RSUD Sleman.....	67
---	----