

PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE

BALANCED SCORECARD

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

NUNIEK HADIYATI

B 200 100 332

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD* (STUDI EMPIRIS PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU KLATEN)

Yang ditulis oleh:

NUNIEK HADIYATI
B200 100 332

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2014

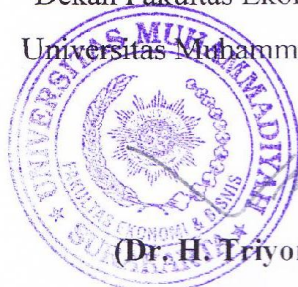
Pembimbing



(Drs. Suyatmin, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **NUNIEK HADIYATI**
NIRM : **10.6.106.02030.50332**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE
BALANCED SCORECARD (STUDI EMPIRIS PADA
RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
DELANGGU KLATEN)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, februari 2014

Yang membuat pernyataan,

(NUNIEK HADIYATI)

MOTTO

“Masa depan tergantung pada apa yang kita lakukan hari ini..”

(Mahatma Gandhi)

“Tinggalkan apa yang meragukanmu, kerjakanlah apa yang tidak meragukanmu, sesungguhnya kebenaran membawa ketenangan, dan dusta itu menimbulkan keraguan..”

(Attirmidzi)

“jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”

(QS. Muhammad :7)

“Man Jadda Wajada”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmatNya, sebuah karya sederhana kupersembahkan kepada :

- Kedua orang tua tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan doanya. Sebagai motivator yang selalu mendorong diri untuk menjadi lebih baik.
- Kakak dan adikku tercinta, terimakasih atas dukungannya.
- Sahabat-sahabatku, terima kasih atas motivasi, kritik, saran dan canda tawanya selama beberapa tahun kita lalu bersama-sama.
- Teman-teman angkatan 2010.
- Teman-teman di IMM Kom. Moh. Hatta Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmatNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCED SCORECARD (STUDI EMPIRIS PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH DELANGGU KLATEN)**. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa bantuan, motivasi, dan bimbingan dari semua pihak, penulis tidak mampu menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Maka pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas ridho dan nikmat yang tak terukur nilainya.
2. Bapak Dr. H. Triyono, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Zulfikar, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Agus Endro, SE, Msi, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, dan saran selama penulis dalam menempuh pendidikan strata satu di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Drs. Suyatmin, M.si., selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, saran, dan kritik yang membangun serta candaan-candaan yang ringan sehingga memotivasi mahasiswa untuk lebih baik lagi.
6. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mengajarkan banyak pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis, serta seluruh staf dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pelayanan dengan baik.
7. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten yang telah mengizinkan penulis untuk mencari data dan melakukan penelitian mengenai pengukuran kinerja pada rumah sakit. Ucapan terima kasih kepada Bapak Masykur, Ibu Nurwati, Pak Buya yang telah memberikan banyak informasi penting kepada penulis.
8. Kedua orang tua yang tak lelah dalam membimbing, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya sehingga mendorong penulis untuk terus berusaha.
9. Kakakku Arlini Rakhim yang telah banyak berkorban untuk kebahagiaan adik-adiknya, serta adikku Reza Syihabudin yang mulai beranjak remaja.

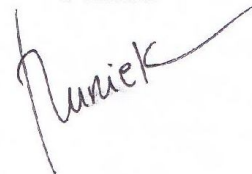
10. Sahabat-sahabatku, Siti, Lala, Tyas, Cungkring, Cici, Tari, Riana, Ipin, Devi yang telah membantu, memberi saran, kritik, dan memotivasi satu sama lain selama menempuh pendidikan strata satu di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
11. Teman-teman IMM Kom. Moh. Hatta FEB UMS, Indriyani, 'aisyah, Mbak Nia, Mbak Septi, Mbak Nanik, Mbak Desi, Mbak Bayu, Mbak Prima, Palalo, Edi, Kuncoro dan teman-teman kader lainnya terima kasih atas pengalaman berharganya.
12. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan guna tercapai hasil skripsi yang lebih baik lagi. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi segenap pembaca dan peneliti selanjutnya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, Februari 2014

Penulis



NUNIEK HADIYATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kinerja.....	7
1. Pengukuran Kinerja.....	7
2. Pengukuran Kinerja Tradisional	8

3. Karakteristik Pengukuran kinerja.....	10
4. Tujuan Pengukuran kinerja Sektor Publik.....	10
5. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	11
B. Rumah Sakit.....	12
1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	12
2. Jenis dan Klasifikasi rumah sakit.....	13
3. Klasifikasi Rumah Sakit secara Umum.....	14
4. Klasifikasi Rumah sakit secara Khusus.....	15
5. Pengukuran Kinerja Rumah Sakit.....	16
C. <i>Balanced Scorecard</i>	17
1. Awal Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	17
2. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	18
3. Manfaat <i>Balanced scorecard</i>	18
4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	19
5. Aspek Yang Diukur Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	23
6. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	42
7. Cara Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	42
D. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	44
E. Kerangka Pemikiran	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	55
B. Desain Penelitian.....	55

C. Objek Penelitian.....	55
D. Data dan Sumber Data	56
E. Metode Pengumpulan data.....	57
F. Analisis Data.....	58
G. Metode Analisis data.....	60
1. Pengukuran dengan standar Rumah sakit.....	61
2. Pengukuran dengan metode <i>Balanced Scorecard</i>	65
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum RSUD Muhammadiyah Delanggu	70
B. Pengukuran Kinerja RSUD Muhammadiyah Delanggu...	76
C. Laporan Kinerja RSUD Muhammadiyah Delanggu	79
D. Pengukuran Kinerja dengan Standar Rumah Sakit.....	81
E. Pengukuran Kinerja RSUD Muhammadiyah Delanggu dengan menggunakan <i>Balanced scorecard</i>	83
F. Hasil Penilaian RSUD Muhammadiyah Delanggu dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	95
G. Perbandingan Hasil Pengukuran RSUD Muhammadiyah Delanggu dengan Metode standar Rumah Sakit dan metode <i>Balanced Scorecard</i>	99
H. Pembahasan	100
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	102

B. Keterbatasan	104
C. Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kriteria Keseimbangan	26
Tabel 4.1	Ukuran Hasil dan Ukuran Pemacu Kinerja untuk setiap Sasaran Strategik.....	80
Tabel 4.2	Laporan Pengukuran Kinerja	81
Tabel 4.3	Skor Pengukuran Kinerja	82
Tabel 4.4	Rasio Pertumbuhan Pendapatan.....	85
Tabel 4.5	Rasio Perubahan Biaya.....	86
Tabel 4.6	Pengukuran Akuisisi Pelanggan	87
Tabel 4.7	Pengukuran Retensi Pelanggan.....	89
Tabel 4.8	Data Waktu Pelayanan Pasien.....	92
Tabel 4.9	Peningkatan Komitmen Karyawan.....	93
Tabel 4.10	Peningkatan Kapabilitas Karyawan	94
Tabel 4.11	Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	95
Tabel 4.12	Ikhtisar kinerja.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 4.1	Hasil Pengukuran standar Rumah Sakit	83
Gambar 4.2	Skor Penilaian metode <i>Balanced Scorecard</i>	96
Gambar 4.3	Hasil Pengukuran Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	98

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Perspektif Keuangan
- Lampiran 2 Perspektif Pelanggan
- Lampiran 3 Respond time
- Lampiran 4 Peningkatan Peningkatan Komitmen
- Lampiran 5 Peningkatan Kapabilitas Karyawan
- Lampiran 6 Kunjungan Pasien
- Lampiran 7 Data Kunjungan pasien
- Lampiran 8 Jumlah Kunjungan Pasien
- Lmpiran 9 Indikator Efisiensi Rawat Inap
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja rumah sakit PKU Muhammdiyah delanggu Klaten menggunakan metode pengukuran *Balanced Scorecard*. Selama ini pengukuran kinerja masih bersifat internal dan lebih berfokus pada tujuan jangka pendek (keuangan). Penelitian ini menggunakan data tiga tahun yaitu 2010-2012.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan komparatif, peneliti membandingkan pengukuran kinerja standar rumah sakit dengan standar pengukuran *Balanced scorecard*.

Hasil menunjukan skor masing-masing perspektif baik dan sesuai dengan standar, sehingga dapat ditarik kesimpulan kinerja rumah sakit PKU Muhammadiyah delanggu Klaten termasuk dalam kriteria baik dan metode *Balanced scorecard* tetap untuk diterapkan pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Delanggu Klaten.

Kata Kunci: *Kinerja, Balanced Scorecard, Rumah sakit*