

PENGUKURAN KINERJA DENGAN ELEMEN-ELEMEN

BALANCE SCORECARD

(Studi Empiris RSUD Sukoharjo)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ENI CATUR PAMUNGKAS

B200 100 271

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PROGDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2014

PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGUKURAN KINERJA DENGAN ELEMEN-ELEMEN BALANCED
SCORECARD (PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUKOHARJO)**

Yang ditulis oleh:

ENI CATUR PAMUNGKAS

B200 100 271

Penandatanganan berpendapat bahwa Usulan Penelitian tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, November 2014

Pembimbing




(Fauzan, SE., M. Si.Ak)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta




(Dr. Triyono, S.E., M.Si.)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

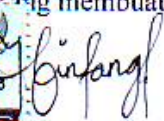

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **ENI CATUR PAMUNGKAS**
NIRM : **10.6.106.02030.50271**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGUKURAN KINERJA DENGAN ELEMEN-
ELEMEN BALANCE SCORECARD
(STUDI EMPIRIS RSUD SUKOHARJO)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini 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, November 2014

Yang membuat pernyataan


 **ENI CATUR PAMUNGKAS**

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), niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu”

(QS. Muhammad : 7)

“Sukses berarti melakukan yg terbaik yg kita bisa dengan apa yg kita miliki. Bukan dengan menginginkan apa yg orang lain miliki.”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

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

- Untuk Alm. Bapak dan Ibuku tercinta yang senantiasa mencurahkan kasih sayang dan doanya. Sebagai motivator yang selalu mendorong diri untuk menjadi lebih baik.
- Kakak-kakakku dan keponakanku tercinta, terimakasih atas dukungannya.
- Sahabat-sahabatku Anissa, Kiki, Ayu, Redak, Riana, Monik, Nabila dan semuanya terima kasih atas motivasi, kritik, saran dan canda tawanya selama beberapa tahun kita lalui bersama-sama.
- Teman-teman angkatan 2010.
- Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmatNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGUKURAN KINERJA DENGAN ELEMEN-ELEMEN BALANCED SCORECARD (PADA RSUD SUKOHARJO)**. 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 Dr. Zulfikar, M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Noer Sasongko, S.E., M.Si., Akt., CA 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 Fauzan, SE, 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. RSUD Sukoharjo yang telah mengizinkan penulis untuk mencari data dan melakukan penelitian mengenai pengukuran kinerja pada rumah sakit. Ucapan terima kasih kepada Bapak Masykur yang telah memberikan banyak informasi penting kepada penulis.
8. Untuk Alm. Bapak dan Ibuku tercinta yang tak lelah dalam membimbing, memotivasi, dan mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya sehingga mendorong penulis untuk terus berusaha.
9. Kakak-kakaku dan keponakanku tercinta yang telah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis.
10. Sahabat-sahabatku, Anissa, Ayu, Kiki, Redak, Riana, Monik, Nabila 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. 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, November 2014

Penulis

ENI CATUR PAMUNGKAS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Batasan Masalah	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Sistematika Penulisan Skripsi.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Kinerja	7
1. Tujuan Pengukuran Kinerja	7

2. Manfaat Pengukuran Kinerja	8
B. <i>Balanced Scorecard</i>	9
1. Awal Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	9
2. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	10
3. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	10
4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11
5. Aspek yang Diukur Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
6. Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	27
7. Cara Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	27
C. Pengertian Rumah Sakit	29
1. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	29
2. Jenis dan Klasifikasi Rumah sakit	30
3. Klasifikasi Rumah Sakit secara Umum	31
4. Klasifikasi rumah sakit khusus	32
D. Tinjauan Penelitian Sebelumnya	33
E. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Desain Penelitian	39
C. Objek Penelitian	40
D. Data dan Sumber Data	40
E. Metode Pengumpulan Data	41
F. Analisis Data	42

G. Metode Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum RSUD Sukoharjo	47
1. Profil RSUD Sukoharjo	47
2. Struktur Organisasi	48
3. Visi, Misi, dan Motto RSUD Sukoharjo	50
4. Jenis Pelayanan dan Fasilitas RSUD Sukoharjo	50
B. Pengukuran Kinerja RSUD Sukoharjo dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard	53
1. Prespektif Keuangan	53
2. Perspektif Pelanggan/Pasien	55
3. Perspektif Proses Bisnis Internal	59
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	65
C. Hasil Penilaian Kinerja RSUD Sukoharjo dengan metode <i>Balanced Scorecard</i>	67
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian	74
C. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Kriteria Keseimbangan 28
Tabel 4.1	Rasio Pertumbuhan Pandapatan RSUD Sukoharjo Tahun 2011-2013 54
Tabel 4.2	Rasio Perubahan Biaya RSUD Sukoharjo Tahun 2011-2013 . 55
Tabel 4.3	Pengukuran Akuisisi Pelanggan / Pasien RSUD Sukoharjo Tahun 2011-2013 56
Tabel 4.4	Pengukuran Retensi Pelanggan RSUD Sukoharjo Tahun 2011-2013 57
Tabel 4.5	Kuesioner Pelanggan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sukoharjo 58
Tabel 4.6	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Sukoharjo 60
Tabel 4.7	Data Waktu Pelayanan Pasien RSUD Sukoharjo Tahun 2011-2013 61
Tabel 4.8	Rata-rata nilai BOR 61
Tabel 4.9	Rata-rata nilai ALOS 62
Tabel 4.10	Rata-rata nilai TOI 62
Tabel 4.11	Rata-rata nilai BTO 63
Tabel 4.12	Rata-rata nilai GDR 63
Tabel 4.13	Rata-rata nilai NDR 64
Tabel 4.14	Skor Pengukuran Kinerja RSUD Sukoharjo 64

Tabel 4.15	Peningkatan Komitmen Karyawan RSUD Sukoharjo	
	Tahun 2011-2013	66
Tabel 4.16	Peningkatan Kapabilitas Karyawan RSUD Sukoharjo	
	Tahun 2011-2013	67
Tabel 4.17	Skor penilaian Balanced Scorecard	67
Tabel 4.18	Ikhtisar Kinerja RSUD Sukoharjo	70

DAFTAR LAMPIRAN

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

ABSTRAK

Selama ini dalam menilai kinerjanya, Rumah Sakit Umum ini hanya fokus pada efisiensi pengelolaan dana yaitu dengan mengevaluasi anggaran pendapatan dan biaya apakah sudah dapat dibandingkan dengan realisasinya atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Rumah Sakit dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, meliputi aspek keuangan dan non keuangan.

Peneliti dilakukan dengan mengambil data selama 3 tahun, yaitu dari tahun 2011-2013. Dengan menggunakan analisis komparatif dimana peneliti melakukan evaluasi kinerja Rumah Sakit antar periode kemudian membandingkan dengan target yang sebelumnya ditetapkan dan kemudian diberi skor sesuai dengan kriteria. Data diperoleh studi pustaka, data sekunder Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo dengan skala Ordinal.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dapat ditarik kesimpulan bahwa semua perspektif yang sudah diukur dikatakan baik. Maka, *Balanced Scorecard* cocok untuk diterapkan pada Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo karena *Balanced Scorecard* dapat memberikan gambaran yang lebih terstruktur dan menyeluruh dibandingkan dengan sistem tradisional yang masih digunakan sampai saat ini.

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