

**RANCANGAN *BALANCED SCORE CARD* RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SEMARANG
(RSGMP UNIMUS)**

TESIS



**Disusun oleh
DWI WINDU KINANTI ARTI
20131030084**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

**RANCANGAN *BALANCED SCORE CARD* RUMAH SAKIT GIGI
DAN MULUT PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SEMARANG
(RSGMP UNIMUS)**

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2
Program Studi Manajemen Rumah Sakit



**Disusun oleh
DWI WINDU KINANTI ARTI
20131030084**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

RANCANGAN *BALANCED SCORE CARD* RUMAH SAKIT GIGI DAN MULUT

PENDIDIKAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

(RSGMP UNIMUS)

TESIS

Diajukan Oleh :

DWI WINDU KINANTI ARTI

20131030084

Telah Disetujui Oleh:

Pembimbing 1,

Prof. Dr. Heru kurnianto Tjahjono.

Tanggal

Pembimbing 2,

drg. Iwan Dewanto, MMR

Tanggal

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Dwi Windu Kinanti Arti
NIM : 20131030084
Program Studi : Manajemen Rumah Sakit
Program : Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dalam karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir Tesis.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, September 2015
Yang membuat pernyataan,

Dwi Windu Kinanti Arti

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobbil'aalamiin. Puji syukur kami panjatkan kehadirat Ilahi Robbi atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga telah terselesaikannya penelitian yang berjudul “Rancangan *Balanced Scorecard* Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan Universitas Muhammadiyah Semarang (RSGMP UNIMUS)” tepat pada waktunya.

Penulisan thesis ini adalah dalam rangka memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana strata 2 pada Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Program Pascasarjana UMY. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dari semua pihak dan para pembimbing, maka Thesis ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. dr. Erwin Santosa, SP.A., M.Kes selaku Kaprodi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Heru Kurnianto Tjahjono selaku pembimbing thesis yang banyak meluangkan waktu untuk berbagi ilmu dengan sabar.
3. drg. Iwan Dewanto, MMR selaku pembimbing thesis yang banyak meluangkan waktu untuk berbagi ilmu dengan sabar.
4. Seluruh dosen prodi MMR UMY atas seluruh ilmu yang di curahkan kepada kami.
5. Ayahanda “Bambang Suharno” dan Ibunda “Sumiyati” yang telah mendidik, membesarkan, memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan baik moril maupun materil.
6. Suamiku “Batara Yuda, SH” yang telah mendukung dan ikut serta dalam mendoakan untuk kelancaran thesisnya.
7. Kakaku “Bowo Adi Saputro, SE” dan mba Aning Nurhayati, S.Kom yang telah mendukung penuh dan mendoakan dengan sabar.
8. Adikku “Gema Jati K.P” yang telah mendukung dan senantiasa mendoakan kakanya, dan semoga cepat wisuda buat adik kesayangan.

9. Rektor “Prof. Dr. H. Djamiluddin Darwis, MA” yang telah memberikan dukungan dan kesempatan yang sangat baik dalam melakukan penelitian ini.
10. Wakil Rektor 2 “Dr. Hj. Sri Rejeki, S.Kep, M.Kep, Sp.Mat” yang telah memberikan dukungan dan kesempatan yang sangat baik dalam melakukan penelitian ini.
11. Tim dosen Fakultas Kedokteran Gigi UNIMUS bagian RSGMP yang telah memberikan dukungan dan kesempatan yang sangat baik dalam melakukan penelitian ini.
12. KaDinkes Kota Semarang yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk melakukan penelitian dengan sangat baik.
13. Ketua PDGI Kota Semarang “Dr. drg. Dyah Fatmasari, MDSc yang telah mendukung atas penelitian ini.
14. Rekan-rekan seperjuangan prodi MMR 9C atas semangat dan kebersamaannya selama ini.
15. Seluruh pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu yang telah berjasa, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya proposal tesis ini.

Besar harapan penulis, Tesis ini memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tesis masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun kami harapkan.

Yogyakarta, September 2015

Dwi Windu Kinanti Arti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Telaah Pustaka.....	10
1. Perencanaan Berbasis BS	10
2. Kelayakan Pendirian Rumah Sakit	17
3. Rumah Sakit	19
4. Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM).....	23
5. Rumah Sakit Pendidikan	26

B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Konsep.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Rancangan	31
B. Subjek dan Obyek Penelitian.....	31
C. Metode Pengumpulan Data Penelitian	32
D. Data Penelitian.....	33
E. Prosedur Penelitian	34
F. Uji Validitas dan Reabilitas Penelitian	35
G. Analisis Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Responden Penelitian	39
1. Karakteristik Penelitian	39
2. Hasil Penelitian	40
B. Analisa dan Pembahasan	73
C. Penyusunan Feasibility Study.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Balanced Score Card</i>	13
Gambar 2.2 Peta Strategis Perspektif Keuangan	14
Gambar 2.3 Peta Strategis Perspektif Pelanggan	15
Gambar 2.4 Peta Strategis Perspektif Bisnis Internal	16
Gambar 2.5 Peta Strategis Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	17
Gambar 2.6 Kerangka Konsep	30
Gambar 4.1 Peta Strategik Gambaran RSGMP	42
Gambar 4.2 Peta Strategi Pengembangan Pemasaran	84
Gambar 4.3 Peta Strategi Proses Internal	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.1	Responden Penelitian	39
Tabel 4.2	Koding Data Peluang / Tantangan.....	41
Tabel 4.3	Koding Data Peluang/Tantangan Menurut Rektor, PDGI dan Dinkes...	44
Tabel 4.4	Koding Data Ancaman	46
Tabel 4.5	Koding Data Kekuatan	49
Tabel 4.6	Koding Data Kelemahan	51
Tabel 4.7	Koding Data Daya Dukung Perspektif Keuangan.....	53
Tabel 4.8	Kebutuhan Pembiayaan Berdasarkan Dokumen Studi Kelayakan oleh UNIMUS	55
Tabel 4.9	Koding Data Perspektif Customer.....	56
Tabel 4.10	Koding Data Perspektif Customer menurut PDGI dan Dinkes	58
Tabel 4.11	Koding Data Perspektif Proses dilihat dari Pendirian, Organisasi Pengelola dan Sarana.....	59
Tabel 4.12	Koding Data Perspektif Proses dilihat dari Pelayanan awal kepada konsumen.....	60
Tabel 4.13	Koding Data Perspektif Proses dilihat dari Promosi	66
Tabel 4.14	Koding Data Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam hal Pelayanan.....	67
Tabel 4.15	Koding Data Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dalam hal Pengalaman, Komitmen dan Kompetensi.....	69
Tabel 4.16	Penilaian Diri Sendiri Menengenai Manajemen Sistem Informasi	71
Tabel 4.17	Proyeksi arus kas bersih dari hasil operasi.....	81
Tabel 4.18	KPI ROI 2018 – 2023.....	82
Tabel 4.19	Investasi Awal.....	83
Tabel 4.20	Analisa Break Event Point.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 Rekap FGD
- Lampiran 4 Feasibility Study RSGMP UNIMUS
- Lampiran 5 Dokumentasi