

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
BERBENTUK RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul)

***PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS OF REGIONAL
HOSPITAL AS GENERAL SERVICES AGENCY BY USING
BALANCED SCORECARD METHOD***

(Case study on Panembahan Senopati of Bantul District General Hospital)



Disusun Oleh:

HARIS MUCHLISIN

20090420156

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2013

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
BERBENTUK RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD***

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul)

***PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS OF REGIONAL
HOSPITAL AS GENERAL SERVICES AGENCY BY USING
BALANCED SCORECARD METHOD***
(Case study on Panembahan Senopati of Bantul District General Hospital)

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

HARIS MUCHLISIN

20090420156

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2013**

SKRIPSI
ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
BERBENTUK RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada RSUD Panembahan Senopati Bantul)

PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS OF GENERAL SERVICES AGENCY
REGIONAL ORGANIZED AS HOSPITAL FORM BY USING
BALANCED SCORECARD METHOD
(Case study on Panembahan Senopati of Bantul District General Hospital)



Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing

[Rudy Suryanto , SE.,M.Acc., Akt.](#)

Selasa, 05 Februari 2013

NIK: 1979 0430 20501 1001

SKRIPSI
ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH
BERBENTUK RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN

METODE BALANCED SCORECARD
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senapati Bantul)

PERFORMANCE MEASUREMENT ANALYSIS OF GENERAL SERVICES AGENCY
REGIONAL ORGANIZED AS HOSPITAL FORM BY USING
BALANCED SCORECARD METHOD
(Case study on PanembahanSenapati of Bantul District General Hospital)

Diajukan Oleh:

HARIS MUCHLISIN

20090420156

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan didepan Dewan Penguji Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 26 Februari 2013

Yang terdiri dari

Barbara Gunawan SE., M.Si.

Ketua Tim Penguji

Andan Yuniarto SE., M.Sc., Akt.
Anggota Tim Penguji

Erni Suryandari SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nano Prawoto SE., M.Si.
NIK: 143 016

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Haris Muchlisin

Mahasiswa : 20090420156

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: “ANALISIS PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH BERBENTUK RUMAH SAKIT DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* : (STUDI KASUS PADA RSUD PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali 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, 05 Februari 2013

Haris Muchlisin

Motto

Ilmu lebih utama daripada harta. Sebab ilmu warisan para nabi adapun harta adalah warisan Qorun, Firaun dan lainnya. Ilmu lebih utama dari harta karena ilmu itu menjaga kamu, kalau harta kamulah yang menjaganya. (Ali bin Abi Thalib)

*Berangkat dengan penuh keyakinan
Berjalan dengan penuh keikhlasan
Istiqomah dalam menghadapi cobaan*

*“ YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH “
(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)*

*“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain),
Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”*

(QS. Al Insyiroh : 6 - 8)

Persembahan

Tulisan skripsi ini tidak seindah sajak-sajak puisi, akan tetapi tulisan skripsi ini adalah karya sejati untuk membuktikan diri setelah anakmu merantau pergi. Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Orang Tuaku tersayang

Saudaraku tercinta

Almamaterku tercinta

THANKS TO :

- ❖ Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis.
- ❖ Nabi Muhammad SAW yang telah membuka jalan dan membawa terhadap penerangan hidup yang hakiki terhadap penulis khususnya.
- ❖ Ibunda dan Ayahanda tersayang, yang tak pernah berhenti memotivasi serta tak pernah lelah dalam memberikan doa terhadap penulis.
- ❖ Bapak Rudy Suryanto , S.E.,M.Acc., Akt. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan penuh kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.
- ❖ Saudari dan saudaraku tercinta Teh Nike Ambarasari dan Mas Arief rahman Fauzie yang selalu memberikan saran dan motivasi terhadap penulis.
- ❖ Sepupuku tercinta Nadia Khumaira Rahman, Zahira Rafaira Rahman, Kak Icha, mas Abin dan de Ghaida yang memberikan semangat kepada penulis.
- ❖ Keluarga besar Mas Basuki & Mba Novy yang selalu mendukung di setiap hentakan langkah penulis.
- ❖ Teman-temanku tercinta di Home Base "Niaga Cell" Aar, Andri, Ardi, Diqi, Nanang, dan Imam.
- ❖ Teman-teman Akuntansi 2009 khususnya Akuntansi D
- ❖ Almamaterku Tercinta

INTISARI

RSUD Panembahan Senopati Bantul merupakan rumah sakit yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Bantul dan sudah menjadi Badan Layanan Umum Daerah sejak tahun 2009. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja rumah sakit tersebut apabila diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Obyek penelitian ini adalah laporan keuangan RSUD Panembahan Senopati Bantul tahun 2011 dan 2012, pasien rawat inap dan karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul. Sampel dalam penelitian ini adalah 53 pasien untuk sampel kepuasan pelanggan dan 65 karyawan untuk sampel kepuasan karyawan. Hasil penelitian dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat disimpulkan bahwa untuk perspektif keuangan, pelanggan dan proses internal bisnis sudah baik, sedangkan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan perlu ditingkatkan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .

ABSTRACT

Panembahan Senopati of Bantul District General Hospital is a hospital owned by the local government of Bantul and since 2009 has become General Service Agency. This study aims to determine how the performance of the hospital when measured using the Balanced Scorecard method.

The object of this study is the financial statement of Panembahan Senopati of Bantul District General Hospital in 2011 and 2012, in-patient and hospital employees Panembahan Senopati of Bantul. The samples in this study were 53 patients for a sample customer satisfaction and 65 employees to a sample employee satisfaction. The results using the Balanced Scorecard can be concluded that for the financial perspective, customer and internal business processes are good, while for the learning and growth perspective needs to be improved.

Keywords: Balanced Scorecard, financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan Judul “**Analisis Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah Berbentuk Rumah Sakit (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul)**”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi 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. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan, dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ka. Prodi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membimbing dan memberikan saran guna kelancaran skripsi ini.
3. Bapak [Rudy Suryanto , S.E.,M.Acc., Akt.](#) selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan penuh kesabaran telah memberikan masukan serta bimbingan selama penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terutama para Dosen Akuntansi Yang telah memberikan dan menyampaikan ilmunya kepada kami, Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

5. Seluruh Karyawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta baik Tata Usaha (TU), Pengajaran, dan Pusat Pelatihan Bahasa (PPB).

Sebagai kata akhir, tiada manusia yang sempurna, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalam karya tulis dengan topik ini

Yogyakarta, 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODA PENELITIAN	
A. Obyek dan Subyek Penelitian	45

B. Jenis Data	46
C. Teknik Pengambilan Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	51
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	58
G. Metode Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	73
C. Hasil Penelitian	78
D. Pembahasan	98

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan	110
B. Saran	112
C. Keterbatasan Penelitian	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Pembagian Sampel Pasien	48
4.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	75
4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Karyawan.....	75
4.3. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	77
4.4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	77
4.5. Rasio Ekonomi Pada RSUD Panembahan Senopati Bantul	78
4.6. Rasio Efisiensi Pada RSUD Panembahan Senopati Bantul	79
4.7. Rasio Efektivitas Pada RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	80
4.8. Profitabilitas Pelanggan RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	84
4.9. Tingkat Retensi Pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	85
4.10. Tingkat Akuisisi Pasien RSUD Panembahan Senopati Bantul	86
4.11. Tingkat Proses Inovasi RSUD Panembahan Senopati Bantul	88
4.12. Tingkat kunjungan Rawat Jalan RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	89
4.13. Tingkat Kunjungan Rawat Inap RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	90
4.14. Tingkat Retensi Karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul	97
4.15. Tingkat Produktivitas Karyawan RSUD Panembahan Senopati Bantul.....	98
4.16. Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan RSUD Panembahan Senopati Bantul	99
4.17. Pengukuran Kinerja perspektif pelanggan RSUD Panembahan Senopati Bantul	100
4.18. Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Internal Bisnis RSUD Panembahan Senopati Bantul	104
4.19. Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan RSUD Panembahan Senopati Bantul	105
4.20. Rekapitulasi Pengukuran Kinerja RSUD Panembahan Senopati Bantul ..	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Perspektif Pelanggan Ukuran Utama (<i>Core Measurement Group</i>).....	22
2.2. Hubungan keempat perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.3. Kerangka Berpikir.....	44
4.1. Grafik rata-rata kepuasan pelanggan berdasarkan masing-masing aspek....	82
4.2. Grafik rata-rata kepuasan karyawan berdasarkan masing-masing aspek.....	94
4.3. Hubungan antara empat perspektif dalam penerapan <i>Balanced Scorecard</i> pada RSUD Panembahan Senopati Bantul	109