

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN BALANCED SCORECARD SETELAH
PENERAPAN ASURANSI BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
(Studi Kasus di RS Bersalin Jeumpa Pontianak)**

**ANALYSIS OF HOSPITAL PERFORMANCE USING A
BALANCED SCORECARD APPROACH AFTER THE
IMPLEMENTATION OF INSURANCE AGENCY HEALTH
SOCIAL SECURITY PROVIDER
(Case Study at Jeumpa Maternity Hospital Pontianak)**



Oleh

CUT VANIA ISRAMIZA

20190420035

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2023

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Cut Vania Isramiza

Nomor Mahasiswa : 20190420035

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD SETELAH PENERAPAN ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (Studi Kasus di RS Bersalin Jeumpa Pontianak)”** tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, selain yang secara khusus telah diacu secara tertulis dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka serta tidak ada karya yang pernah diajukan untuk dapat memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi. Apabila ternyata bagian dari skripsi ini terdapat tulisan atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, saya bersedia untuk membatalkan karya tersebut.

Pontianak, 7 Februari 2023



Cut Vania Isramiza

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, akhirnya telah selesai skripsi yang berjudul **“ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD SETELAH PENERAPAN ASURANSI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN (Studi Kasus di RS Bersalin Jeumpa Pontianak)”**. Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua peneliti tercinta yaitu Bapak Siswa Bantasyam dan Ibu Zahara Balqish, yang tidak henti-hentinya mendoakan serta memberikan dukungan untuk kemudahan dan kenyamanan peneliti sepanjang hidupnya, sejak dalam kandungan hingga saat ini. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya. Karena saya belum sempat membalas kalian untuk apa yang telah diberikan kepada saya, dan saya berharap skripsi ini dapat menjadi penghargaan yang layak bagi Bapak dan Ibu.
2. Abang dan Adik tercinta peneliti yaitu Eric Alqadri Bantasyam dan Cut Kezia Khairunnisa yang selalu memberikan semangat dan dukungan penuh kepada peneliti.
3. Dosen Pembimbing Skripsi peneliti, Bapak Ahim Abdurahim, yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritik, dan ide-ide kepada para peneliti dalam mempersiapkan skripsi, dimulai dengan konsultasi, menyusun proposal penelitian, dan akhirnya menyelesaikan skripsi.
4. Teman seperbimbingan peneliti Anggrita Putri Kartikaningtyas, Nabila Syifaus Sany, dan Nur Hidayati Dwi Lestari yang selalu meluangkan waktu untuk diskusi seputar skripsi dan saling mendukung dalam penyelesaian skripsi.
5. Sahabat-sahabat peneliti Dyah Lintang Meidina, Mar’atussholichah Kurnia Sani, Salma Zain Shafa, Jeumpa Crisan Chairunnisa, Sri Sulastri, Yoelidha Rita, Banta Chairullah yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

6. Kekasih peneliti Rizki Zulfahmi Ramadhan yang selalu memberikan semangat dan juga menjadi salah satu motivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
7. Semua rekan-rekan peneliti yang secara konsisten menyemangati dan mengingatkan peneliti terus menerus mengerjakan skripsi sehingga peneliti termotivasi untuk menyelesaikan skripsi.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberi kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balanced Scorecard Setelah Penerapan Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (Studi Kasus di RS Bersalin Jeumpa Pontianak)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengangkat topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa Pontianak dalam meningkatkan kinerja perusahaan, serta memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

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

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran bagi saya selama melaksanakan studi.
2. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara yang senantiasa memberikan dukungan dan perhatian kepada peneliti hingga dapat menyelesaikan studi.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA., CRP., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama peneliti menyelesaikan studi.
5. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar Jatningsih, S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA., selaku Kepala Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memotivasi dan mendukung selama peneliti menyelesaikan studi.
6. Bapak Dr. Ahim Abdurahim, S.E., M.Si., SAS., Ak., CA., ACPA yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.

7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada peneliti.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan, dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Akhir kata, tak ada jalan yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Pontianak, 7 Februari 2023



Cut Vania Isramiza

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | v |
| MOTTO | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| INTISARI | ix |
| <i>ABSTRACT</i> | x |
| KATA PENGANTAR | xi |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| BAB II TINJAUAN LITERATUR | 7 |
| A. Teori Stewardship..... | 7 |
| B. Teori Penetapan Tujuan (<i>Goal Setting Theory</i>)..... | 7 |
| C. Penjelasan Variabel..... | 8 |
| D. Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian | 13 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 17 |
| A. Jenis Penelitian..... | 17 |
| B. Objek Penelitian..... | 17 |
| C. Subjek Penelitian..... | 17 |
| D. Teknik Pemilihan Informan..... | 18 |
| E. Protokol/Tahapan Penelitian..... | 18 |
| F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabeel..... | 18 |

| | |
|--|----|
| G. Teknik Analisis Data | 25 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 28 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan..... | 28 |
| B. Struktur Organisasi Rumah Sakit Bersalin Jeumpa Pontianak | 29 |
| C. Layanan Unggulan..... | 30 |
| D. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 34 |
| E. Pemetaan Proporsi Pasien Umum dan BPJS di RS Bersalin Jeumpa Pontianak | 46 |
| F. Permasalahan dan Solusi Setelah Adanya Penerapan Asuransi Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan..... | 47 |
| BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN | 48 |
| A. Simpulan | 48 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 49 |
| C. Saran | 49 |
| Daftar Pustaka | 51 |
| LAMPIRAN | 53 |
| Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dan Permohonan Data | 53 |
| Lampiran 2: Text Pernyataan Wawancara..... | 54 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| TABEL 4.1 Rasio Likuiditas..... | 34 |
| TABEL 4.2 Return On Assets | 35 |
| TABEL 4.3 Return On Equity | 35 |
| TABEL 4.4 Rasio Solvabilitas..... | 36 |
| TABEL 4.5 Perputaran Piutang Usaha..... | 37 |
| TABEL 4.6 Perputaran Total Aset | 38 |
| TABEL 4.7 Retensi Pelanggan..... | 40 |
| TABEL 4.8 Akuisisi Pelanggan | 40 |
| TABEL 4.9 Tingkat Kunjungan Rawat Jalan..... | 42 |
| TABEL 4.10 Tingkat Kunjungan Rawat Inap..... | 43 |
| TABEL 4.11 Retensi Karyawan..... | 44 |
| TABEL 4.12 Tingkat Produktivitas Karyawan | 45 |
| TABEL 4.13 Tingkat Pelatihan Karyawan | 46 |
| TABEL 4.14 Pemetaan Proporsi Pasien Umum dan BPJS | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| GAMBAR 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian..... | 15 |
| GAMBAR 2.2 Model Penelitian | 16 |
| GAMBAR 4.1 Struktur Organisasi..... | 30 |