

**PENGUKURAN KINERJA ASRI MEDICAL CENTER
DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***

TESIS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2**

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



Diajukan Oleh:
EKORINI LISTIOWATI
20111030164



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

2012

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan karya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, Juli 2012

Yang Membuat Pernyataan:



EKORINI LISTIOWATI

20091021016

MOTTO

Karena sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)
(QS. Al Insyirah 5-7)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

Suamiku Kholid Santosa
Putraku Faishal Zahy Ramadhani
Orang tuaku
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah, Rabb semesta alam. Pemilik dan Penguasa atas jiwa-jiwa yang lemah ini. Dia yang menciptakan makhluk dan membimbing kepada kebenaran dan jalan yang lurus. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Rasulullah yang telah meninggalkan kekayaan intelektual yang tak terhingga, tak usang dimakan waktu, dan tak lekang dilindas zaman.

Alhamdulillah rabbi'l'alam. Tak ada kata pantas terucap selain syukur atas terselesaikannya penelitian ini dengan judul **“PENGUKURAN KINERJA ASRI MEDICAL CENTER DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD*.”**

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat

:

1. Bapak Prof. DR. Heru Kurnianto Tjahjono, MBA, sebagai pembimbing yang penuh dengan kesabaran membantu, membimbing, mendidik dan mengarahkan penulis dalam menyusun proposal penelitian ini.
2. Bapak dan Ibu pimpinan dan staf pengelola Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Bapak dan Ibu pimpinan dan staf Asri Medical Center Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian ini.
4. Rekan-rekan serta semua pihak yang telah berpartisipasi dalam menyusun tesis ini.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini

Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan. Semoga Allah SWT memberikan jalan terang dan kemudahan bagi penulis dan kita semua.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar dan grafik	xi
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Abstract	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJUAN PUSTAKA	
A. Telaah Pustaka	9
1. Penilaian Kinerja	9
2. <i>Balanced Scorecard</i>	14
3. Kriteria Pengukuran Kinerja	23
B. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Obyek Penelitian	27

C.	Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
D.	Metode Pengumpulan Data	29
E.	Data Penelitian	30
F.	Tahapan Penelitian	31
G.	Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum Asri Medical Center	34
	1. Sejarah Singkat Asri Medical Center	34
	2. Profil Asri Medical Center	35
B.	Hasil Penelitian	40
	1. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	45
	2. Perspektif Proses Bisnis Internal	49
	3. Perspektid Customer	49
	4. Perspektif Keuangan	50
C.	Pembahasan	53
	1. Pembelajaran dan Pertumbuhan	56
	2. Proses Bisnis	58
	3. Customer	60
	4. Keuangan	61
BAB V KESIMPULAN		
	Kesimpulan	75
	Saran	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Balanced Scorecard sebagai Kerangka Kerja	19
Gambar 4.1 : Total Hospital Planning	41
Grafik 4.1 : Kunjungan Pasien AMC Agustus 2009 – Mei 2011	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Nilai-nilai Luhur dalam 4 C	38
Tabel 4.2 : Peta Strategik AMC 2010	44
Tabel 4.3 : Kunjungan Pasien AMC Agustus 2009 – Mei 2011.....	51
Tabel 4.4 : Pendapatan AMC Januari – Juni 2011.....	52
Tabel 4.5 : Pengeluaran AMC Januari – Juni 2011	53
Tabel 4.6 : Pencapaian Target AMC 2010 – 2011	64
Tabel 4.7 : Perencanaan Strategik AMC 2011 – 2012	65
Tabel 4.8 : <i>Key Performance Indicator</i> AMC	66
Tabel 4.9 : Peta Strategik, KPI, Target dan Inisiatif Strategik Eye Center ...	73

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Profil Asri Medical Center

LAMPIRAN 2 : Sistem Manajemen di Asri Medical Center

LAMPIRAN 3 : Rencana Pengembangan Asri Medical Center

LAMPIRAN 4 : Penilaian Kinerja Staf AMC

LAMPIRAN 5 : Statuta AMC