

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Otonomi daerah yang bergulir setelah dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, dan diperbaharui lagi dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2005, tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, bermaksud untuk menciptakan tata pemerintahan yang bersih (*good governance*) dengan berprinsip pada azas demokrasi, keadilan dan pembangunan partisipatif masyarakat dalam berbagai sektor. Dampak diterapkannya otonomi daerah tersebut implikasinya termasuk pada sektor kesehatan yaitu bagaimana daerah-daerah membangun sektor kesehatan yang selama ini masih kurang tertangani secara optimal dan belum mendapat perhatian dari kalangan luas seperti kalangan akademisi maupun kalangan publik secara umum. Hal ini terjadi karena pembangunan sektor kesehatan masih dipandang dan dipahami sebagai sektor yang erat kaitannya dengan pembangunan ekonomi, sosial dan politik serta merupakan permasalahan teknis yang hanya melibatkan praktisi kesehatan seperti para dokter, perawat dan tenaga paramedis lain, sedangkan dari segi kebijakan dan visi pembangunan sektor kesehatan belum banyak dibicarakan secara luas ke publik (Mardiasmo, 2002).

Sejalan dengan penyelenggaraan otonomi daerah secara luas dan desentralisasi manajemen sektor kesehatan, pemerintah memandang hal yang

penting untuk diwujudkan secara nyata, karena secara implisit merupakan bagian dari urusan pemerintah daerah yang harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Oleh karena itu pembangunan sektor kesehatan merupakan salah satu sektor yang penilaian kinerjanya dapat terukur secara transparan terlebih pada pelayanan kesehatan publik.

Pengukuran kinerja organisasi sektor publik dilakukan guna melihat tingkat keberhasilan dan hasil yang telah dicapai oleh instansi atau organisasi sektor publik dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya, sesuai dengan rencana yang telah dituangkan dalam perencanaan strategik. Tingkat keberhasilan suatu instansi atau organisasi sektor publik harus memperhatikan keseluruhan aktivitasnya (LAN dan BPKP, 2000).

Paradigma lama menunjukkan pemerintah sebagai pengelola sumber daya publik, masih beranggapan ukuran keberhasilan sebuah organisasi/instansi pemerintah dapat dilihat dari sisi kemampuan menyerap anggaran. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah organisasi/instansi pemerintah itu hanya ditinjau dari satu aspek input saja, tanpa memperhatikan output, manfaat dan dampak dari suatu aktivitas atau kegiatan yang telah dilaksanakan. Kinerja organisasi yang menekankan pada satu dimensi (*input*) dalam memberikan pelayanan publik secara langsung akan menjadi obyek perhatian sekaligus mendapat sorotan tajam dari masyarakat pemerhati.

Organisasi rumah sakit sebagai satu organisasi sektor pelayanan publik yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan masyarakat mempunyai tugas melaksanakan fungsi fungsi kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna

mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan penyakit serta upaya rujukan (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Men.Kes/SK/XI/ 1992). Rumah sakit bukan sekedar menampung masyarakat yang sakit, namun harus lebih memperhatikan kepada aspek kepuasan bagi para pengguna jasa pelayanannya dalam hal ini pasien. Langkah-langkah penilaian kinerja secara terukur terhadap kegiatan sebuah rumah sakit adalah merupakan hal yang sangat penting dan diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian terhadap suatu lembaga/organisasi mengandung banyak manfaat lebih-lebih kepada pihak-pihak yang peduli terhadap perkembangan siklus kehidupan sebuah rumah sakit. Dan untuk kepentingan eksternal (masyarakat luas) bahwa hasil penilaian kinerja tersebut dapat dipakai sebagai acuan dan pertimbangan pengambilan keputusan publik, rumah sakit mana mereka akan mempercayakan perawatan kesehatannya.

Pada masa lalu, pengelolaan rumah sakit dianggap sebagai usaha sosial, namun sekarang menunjukkan terjadinya pergeseran nilai sehingga pengelolaan rumah sakit sudah berorientasi pada nilai-nilai ekonomi, serta fungsi manajemen sangat penting keberadaannya untuk menghadapi persaingan global, mengantisipasi lajunya perubahan lingkungan dan mempertahankan kelangsungan hidup usaha sebuah rumah sakit yang bersangkutan. Persaingan global, perubahan lingkungan dan pergeseran nilai mulai nampak pada setiap rumah sakit yang berkembang di kota-kota besar di Indonesia. Di Indonesia, pergeseran nilai (dari fungsi sosial menjadi fungsi ekonomi) dalam pengelolaan

rumah sakit telah berkembang dan menjadikan usaha rumah sakit berorientasi pada keuntungan optimal.

Kinerja rumah sakit harus ditingkatkan, menuju peningkatan pelayanan maksimal yang berkualitas dengan diikuti pengenaan tarif yang relatif terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai pelanggan dan pengguna jasa. Seiring dengan tujuan pemerintah yaitu peningkatan derajat kesehatan masyarakat pada umumnya, diarahkan pada peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas kehidupan dan usia harapan hidup manusia, peningkatan kesejahteraan keluarga dan masyarakat, sekaligus untuk mempertebal kesadaran masyarakat betapa pentingnya mempunyai budaya pola hidup sehat.

Berbicara tentang kinerja sebuah rumah sakit, tidak terlepas dari permasalahan-permasalahan yang terjadi disekitarnya, sebagai misal masih adanya intervensi manajemen dari pemerintah (manajemen sentralisasi dalam bentuk campur tangan pemerintah untuk menentukan kebijakan-kebijakan rumah sakit mengingat erat kaitannya dengan kebijakan publik). Hal ini mengakibatkan para manajer dalam mengatur dan mengelola rumah sakit kurang leluasa atau terbatas ruang geraknya walaupun ada faktor-faktor lain berkaitan dengan komplain dari para penggunanya/pelanggannya atas pelayanan yang kurang optimal. Oleh karena itu, pengelolaan sebuah rumah sakit dengan cara penerapan manajemen yang komprehensif baik pengelolaan internal maupun eksternal sangat diperlukan di era teknologi informasi ini. Pengukuran kinerja organisasi itu penting, jika tidak dapat mengukurnya, maka akan menemui kesulitan untuk mengelolanya. Sistem pengukuran yang diterapkan perusahaan mempunyai

dampak yang sangat besar terhadap perilaku manusia didalam organisasi. Untuk berhasil dan tumbuh dalam persaingan abad informasi, perusahaan harus menggunakan sistem pengukuran dan manajemen yang diturunkan dari strategi dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan (Kaplan dan Norton, 2000). Sistem pengukuran kinerja organisasi/perusahaan secara komprehensif adalah sistem yang menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang terdiri empat perspektif yaitu (1) perspektif finansial, (2) perspektif pelanggan, (3) perspektif proses bisnis internal dan (4) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *BSC* memiliki keunggulan yang menjadikan sistem manajemen strategik sekarang berbeda secara signifikan dengan sistem manajemen strategik dalam manajemen tradisional (Mulyadi, 2005). Keunggulan pendekatan *BSC* dalam sistem perencanaan strategik adalah mampu menghasilkan rencana strategi yang memiliki karakteristik (1) *komprehensif*, artinya menjanjikan kinerja keuangan yang berlipatganda dan berkesinambungan serta memungkinkan organisasi untuk memasuki bisnis yang kompleks, (2) *koheren*, artinya organisasi mampu membangun suatu hubungan sebab-akibat (*causal relationship*) antara non keuangan dengan sasaran keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga hal ini menuntut peningkatan kapabilitas dan profesional SDM, (3) *terukur*, artinya keterukuran sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik menjanjikan tercapainya berbagai sasaran strategik yang dihasilkan oleh sistem tersebut dan (4) *berimbang*, maksudnya adalah menciptakan keseimbangan strategik yang dihasilkan oleh sistem perencanaan strategik untuk menghasilkan kinerja keuangan berkelanjutan.

Semangat untuk menentukan ukuran berbagai sasaran strategik dilandasi oleh keyakinan.

" If we can measure it, we can manage it. If we can manage it, we can achieve it " (Kaplan dan Norton, 2000).

Dengan rerangka *BSC*, manajemen dapat melakukan evaluasi terhadap perubahan kekayaan yang dicapai organisasi bisnis, apakah disebabkan dari hasil tindakan strategik atau hanya suatu keberuntungan belaka. Dalam konteks ini pendekatan *BSC* pada suatu organisasi bisnis bidang pelayanan dapat diterapkan dan dipahami untuk mengetahui dan mengevaluasi kinerja secara riil. Organisasi yang hanya menekankan pada pengendalian keuangan dan mengabaikan aspek non keuangan, tidak dapat bertahan lama, dan akan kalah bersaing dengan organisasi lain yang menyediakan produk jasa yang sejenis (Amaratunga, 2002). Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui dan mengevaluasi kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Yogyakarta dengan berdasarkan pada pendekatan rerangka *BSC*. Selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan acuan kepada Pemerintah Daerah maupun pihak Rumah Sakit Umum Daerah agar dapat meningkatkan kinerja secara sinergi khususnya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat. Berangkat dari uraian latar belakang diatas, bahwa sistem manajemen kinerja terpadu akan membantu organisasi untuk melakukan perubahan dalam pengukuran kinerja dari tradisional menuju ukuran berimbang. Dengan melalui perubahan, perusahaan dapat menetapkan ukuran yang ingin dicapai dengan memantankan kinerja personal

dalam strategi bisnis organisasi secara keseluruhan. Maka penulis/pen
mengambil judul dalam tulisan thesis ini adalah “ EVALUASI APLIK
SISTEM MANAJEMEN KINERJA TERPADU DENGAN PENDEKAT
RERANGKA *BALANCED SCORECARD* PADA RUMAH SAKIT UMI
DAERAH WIROSABAN KOTA YOGYAKARTA ”.

1.2. Rumusan Masalah

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wiroshan Kota Yogyakarta merupakan salah satu institusi pemerintah daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Dalam era globalisasi ini keberadaan organisasi bisnis seperti rumah sakit, merupakan perangkat kelembagaan daerah yang tidak dapat dianggap sebagai kebutuhan yang tidak penting, namun sebaliknya bahwa bidang pelayanan jasa kesehatan merupakan unsur/elemen institusi daerah yang strategis serta mampu memberikan andil/pemasukan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Dalam kondisi saat ini, masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan rumah sakit mana yang dipercaya untuk merawat dan melayani kesehatannya dengan segala keunggulan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pelanggannya (*customer*). Untuk itu, tidak dapat dihindari terjadinya persaingan diantara perusahaan sejenis yang menyajikan berbagai keunggulan-keunggulannya yang dimiliki penyedia jasa kesehatan sebagai diferensiasi yang ditawarkan kepada konsumen (*customer*). Persaingan tersebut antara lain

penyediaan kemudahan-kemudahan yang diinginkan para pelanggan (*customer*), dan lain-lain. Penilaian kinerja dengan pendekatan rerangka *BSC* merupakan pendekatan penilaian kinerja perusahaan/organisasi bisnis dengan mempertimbangkan empat perspektif yaitu perspektif keuangan (*financial perspective*), perspektif pelanggan (*customer perspective*), perspektif proses bisnis internal (*process of business internal perspective*) serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*). Dari keempat perspektif yang terdapat dalam *BSC* tersebut pada intinya menekankan pada perspektif keuangan dan perspektif non-keuangan. Pendekatan *BSC* dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan pokok (Kaplan dan Norton, 2000). Pertanyaan-pertanyaan pokok (*Research Questions*) yang dianggap sebagai permasalahan adalah:

1.3. Pertanyaan-pertanyaan pokok

Pertanyaan-pertanyaan pokok dalam penelitian ini dapat dijelaskan bahwa peneliti melakukan penelitian sebatas evaluasi terhadap sebuah lembaga rumah sakit umum yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan masyarakat. Uraian dan penjelasan selanjutnya berdasarkan jawaban responden terhadap berbagai pertanyaan yang dituangkan dalam empat perspektif. Empat perspektif dimaksud dituangkan sebagaimana adanya dan diberikan tanggapan atau keterangan untuk menjelaskan keadaan rumah sakit yang sebenarnya didasarkan pada skor-skor atau skala 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju) dalam kuesioner. Pengelompokan pertanyaan untuk diisi oleh responden aparatur pemerintah yaitu perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Sedangkan untuk perspektif

pelanggan akan dijawab oleh sejumlah responden pelanggan atau pasien yang rawat inap di rumah sakit umum dimaksud. Sehingga penjelasan dari responden dapat disajikan secara menyeluruh mulai dari perspektif keuangan, pelanggan proses bisnis internal maupun pembelajaran dan pertumbuhan lembaga rumah sakit tersebut .

Pertanyaan-pertanyaan pokok sebagai variabel yang diukur masing-masing dapat diberikan pertanyaan sebagai berikut:

- a. Pertanyaan-pertanyaan pokok 1 adalah bagaimana kinerja rumah sakit umum daerah Kota Yogyakarta ditinjau dari perspektif keuangan? Perspektif ini diukur dengan enam pertanyaan pokok untuk mengetahui kinerja rumah sakit dengan berfokus pada keefektifan dan efisiensi pemanfaatan keuangan lembaga rumah sakit yang diteliti.
- b. Pertanyaan-pertanyaan pokok 2 adalah bagaimana kinerja rumah sakit umum daerah Kota Yogyakarta ditinjau dari perspektif pelanggan? Perspektif ini diukur dengan delapan pertanyaan pokok untuk mengetahui kinerja rumah sakit dengan berfokus pada penambahan nilai dan kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan kesehatan sebagaimana yang dibutuhkan pelanggan dalam lembaga rumah sakit yang diteliti.
- c. Pertanyaan-pertanyaan pokok 3 adalah bagaimana kinerja rumah sakit umum daerah Kota Yogyakarta ditinjau dari perspektif proses bisnis internal? Perspektif ini diukur dengan sepuluh pertanyaan pokok untuk mengetahui kinerja rumah sakit dengan berfokus pada pengembangan inovasi produk layanan kesehatan dan peluang pasar yang masih dapat

dimasuki atas produk-produk pengembangan inovasi lembaga rumah sakit yang diteliti.

- d. Pertanyaan-pertanyaan pokok 4 adalah bagaimana kinerja rumah sakit umum daerah Kota Yogyakarta ditinjau dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan? Perspektif ini diukur dengan sembilan pertanyaan pokok untuk mengetahui kinerja rumah sakit dengan berfokus pada proses pembelajaran dan pertumbuhan lembaga baik sasaran internal maupun sasaran external sumber daya manusia lembaga rumah sakit yang diteliti.

1.3.1. Pertanyaan-pertanyaan pokok *Financial Perspective*

Dalam Pertanyaan-pertanyaan pokok kelompok 1 adalah perspektif keuangan yaitu menyajikan gambaran kondisi Rumah Sakit Umum Daerah Wiroshan Kota Yogyakarta ditinjau dari sisi keuangan kelembagaan. Pertanyaan-pertanyaan pokok ini dapat dijelaskan dengan analisis frekuensi distribusi dalam *statistic descriptive*.

1.3.2. Pertanyaan-pertanyaan pokok *Customer Perspective*

Pada pertanyaan-pertanyaan pokok kelompok 2 adalah perspektif pelanggan yaitu menunjukkan gambaran keadaan Rumah Sakit Umum Daerah Wiroshan Kota Yogyakarta ditinjau dari faktor pelanggan. Pertanyaan-pertanyaan pokok ini dapat dijelaskan dengan analisis frekuensi distribusi dalam *statistic descriptive*.

1.3.3. Pertanyaan-pertanyaan pokok *Process of Business Intern Perspective*

Pada kelompok pertanyaan-pertanyaan pokok 3 adalah perspektif proses bisnis internal yaitu menyajikan gambaran keadaan Rumah Sakit

Umum Daerah Wiroshan Kota Yogyakarta ditinjau dari faktor proses bisnis internal. Pertanyaan-pertanyaan pokok ini dapat dijelaskan dengan analisis frekuensi distribusi dalam *statistic descriptive*.

1.3.4. Pertanyaan-pertanyaan pokok *Learning and Growth Perspective*

Pada kelompok pertanyaan-pertanyaan pokok 4 untuk **perspektif pembelajaran dan pengembangan** yaitu menunjukkan gambaran keadaan Rumah Sakit Umum Daerah Wiroshan Kota Yogyakarta ditinjau dari faktor pembelajaran dan perumbuhan. Pertanyaan-pertanyaan pokok ini dapat dijelaskan dengan analisis frekuensi distribusi dalam *statistic descriptive*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan judul dan rumusan masalah di atas maka beberapa tujuan yang ingin dicapai dan manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

1.4.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk melakukan evaluasi dan memperoleh pemahaman antara teori dan praktek pengukuran kinerja di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wiroshan Kota Yogyakarta dengan pendekatan *BSC*.
- b. Untuk melakukan evaluasi dan menemukan bukti empiris mengenai praktek yang terjadi di lapangan dengan teori-teori yang melandasi praktek aplikasi *BSC* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)

- c. Untuk melakukan evaluasi bagaimana aplikasi sistem manajemen kinerja terpadu dengan pendekatan rerangka *BSC* di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wiroshan Kota Yogyakarta.
- d. Untuk memberikan pemahaman dan melakukan evaluasi bagaimana pendekatan rerangka *BSC* disusun dan diaplikasikan sebagai suatu sistem penilaian manajemen kinerja terpadu di rumah sakit umum daerah (RSUD) Wiroshan Kota Yogyakarta.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain sebagai berikut :

- a. Bagi manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wiroshan Kota Yogyakarta, sebagai salah satu pedoman dalam menentukan arah kebijakan dan merupakan proses transformasi visi organisasi ke dalam langkah strategik, agar organisasi mampu mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan.
- b. Bagi Pembaca, dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang *BSC* yang digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja suatu organisasi.

Bagi peneliti, dapat digunakan sebagai wacana pembelajaran dan pemberdayaan dan sebagai tambahan ilmu pengetahuan, serta belajar dalam memodifikasi sistem teori yang didapat dengan kondisi yang terjadi dalam suatu

1.5. Uji Validitas

Kualitas data yang digunakan dalam suatu pengujian sangat menentukan ketepatan pengujian variabelnya (*Pertanyaan-pertanyaan pokok*) dan uraian analisis selanjutnya. Untuk melakukan pengukuran kualitas data yang digunakan, pada umumnya dengan melakukan uji variabel. Jika data kurang valid, maka simpulan yang dihasilkan dari suatu penelitian tersebut bias (Cooper dan Emory, 1995). Uji variabel (*Pertanyaan-pertanyaan pokok*) dalam karya tulis ini, mengacu pada penelitian terdahulu pada penelitian yang sama, dengan tujuan melakukan evaluasi deskripsi analisis dari sebuah lembaga yang memiliki kegiatan bisnis tertentu yaitu institusi layanan jasa kesehatan.

1.6. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana konsistensi dan kehandalan dari instrumen yang dimiliki oleh masing-masing variabel, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Instrumen dikatakan reliabel jika memberikan hasil yang konsisten dan stabil, sehingga instrumen ini dapat dipakai dengan aman karena dapat bekerja dengan baik pada waktu yang berbeda dan kondisi yang berbeda (Cooper dan Emory, 1995). Pengujian konsistensi dan kehandalan pada penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach alpha*, artinya semakin besar nilai alpha yang dihasilkan, berarti item pertanyaan dalam kuesioner tersebut semakin reliabel. Nilai standard untuk tingkat reliabilitas secara umum adalah diatas 0.70 (Nunnaly 1978).

1.7 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan peneliti dalam menganalisis data penelitian, untuk mencapai simpulan yang memadai yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian adalah metode *deskriptif kualitatif*, dengan cara melakukan perbandingan antara praktek lapangan yang diaplikasikan dalam obyek penelitian dengan teori-teori yang berlaku, sebagaimana konsep rerangka *BSC*. Beberapa pendapat yang mendasari penelitian ini, antara lain bahwa metode *deskriptif kualitatif* merupakan suatu metode yang dapat digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada generalisasi (Sugiyono, 1999). Pendapat lain bahwa penelitian *deskriptif kualitatif* merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang bertujuan untuk menjelaskan aspek-aspek relevan dengan fenomena yang diamati, dan menjelaskan karakteristik subyek yang diteliti serta mengkaji berbagai aspek dalam fenomena tertentu (Indriantoro dan Supomo, 1999). Dalam penelitian ini penulis menyajikan informasi sebagaimana hasil jawaban responden yaitu melakukan klasifikasi jawaban dengan tingkatan **sangat tidak setuju dengan skor 1, tidak setuju dengan skor 2, netral dengan skor 3, setuju dengan skor 4 dan sangat setuju dengan skor 5**. Kemudian jawaban responden tersebut diolah dengan *analysis description* untuk menghitung rata-rata (*mean*) sebagai dasar untuk memberikan gambaran nyata kondisi yang sebenarnya pada obyek yang diteliti. Dengan menghitung rata-rata tersebut dapat diperoleh informasi keadaan bineris rumah sakit berada dibawah atau diatas standard

Untuk uraian selengkapnya akan disajikan dalam Bab IV, yaitu pada analisis dan pembahasan.

Disamping melakukan analisis tersebut diatas, peneliti juga memberikan analisis tambahan dengan menggunakan urutan sebagai berikut :

1. Mempelajari kondisi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta (sebagai obyek/tempat penelitian) dengan mengidentifikasi tujuan finansial Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta, kondisi umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta dan kebijakan-kebijakan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta yang ada relevansinya dengan masalah-masalah yang diteliti ;
2. Melakukan evaluasi terhadap dimensi *comprehensiveness*, *coherence*, *measurable* dan *balance* dari berbagai ukuran kinerja yang digunakan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta ;
3. Melakukan evaluasi analisis pengukuran kinerja yang akan digunakan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wirosaban Kota Yogyakarta, kemudian mengidentifikasi ukuran kinerja yang sesuai dengan pendekatan rerangka (*BSC*) dalam empat perspektif.