

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT
DENGAN KONSEP BALANCED SCORECARD
(Studi kasus Pada Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Akuntansi Universitas Mercu Buana**



Nama : Agustin Adha

NIM : 43215120111

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Agustin Adha

NIM : 43215120111

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pertanyaan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 September 2017



(Agustin Adha)

NIM : 43215120111

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agustin Adha
NIM : 43215120111
Program : S1- Akuntansi
Judul : Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dengan Konsep
Balanced Scorcard (Studi kasus Pada Rumah Sakit
Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya).
Tanggal Lulus Ujian: 25 September 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



(Deden Tarmidi, SE, M. Ak. Bkp)
Tanggal: 29/09/2017

Dekan,



(Dr. Harnovinsah, Ak., M. Si., CA)
Tanggal: 2/10/2017

Ketua Penguji



(Nurul Hidayah, M. Si, Ak)
Tanggal: 30/9/2017

**Ketua Program Studi
S1 Akuntansi**



(Dr. Fardinal, SE, M. Si)
Tanggal: 30/09/2017

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :**“Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi kasus Pada Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Deden Tarmidi selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Fardinal, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Seluruh dosen-dosen dan Staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
4. Suami, anak dan orangtua saya dan keluarga besar atas do'a, dorongan dan kasih sayang yang tak terhingga.

5. teman-teman kantor Rumah Sakit Spesialis Mata Jakarta Eye Center Kedoya yang telah banyak mendukung dan memberikan motivasi selama penyusunan skripsi.
6. Teman-teman mahasiswa satu angkatan yang telah berjuang bersama-sama selama mengikuti perkuliahan diProgram Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua. Amin Ya Rabbal A'lamin...



Jakarta, 04 September 2017

Agustin Adha

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakangPenelitian.....	1
B. Rumusan MasalahPenelitian	4
C. Tujuan dan KontribusiPenelitian	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. KontribusiPenelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	8
A. Kajian Pustaka	8
1. Teori Keagenan	8
2. Keterkaitan Antara Teori Keagenan dan <i>Balanced Scorecard</i>	9

B. Pengukuran Kinerja.....	10
1. Pengertian kinerja.....	10
2. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	10
3. Tujuan Pengukuran Kinerja	11
4. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	12
C. <i>Balanced Scorecard</i>	12
1. Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	12
2. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	13
3. Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	15
a. Perspektif Keuangan	15
b. Perspektif Pelanggan.....	17
c. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	20
d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	21
4. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	25
5. Keuntungan Penggunaan <i>Balanced Scorecard</i>	27
D. Rerangka Pemikiran.....	29
E. Penelitian Sebelumnya	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian	34
B. Desain Penelitian	34
C. Populasi dan Sampel Penelitian	35
1. Populasi	35
2. Sampel	36

D.	Jenis Data dan Sumber Data	38
1.	Jenis Data	38
2.	Sumber Data	39
E.	Teknik Pengumpulan Data	39
F.	Metode Analisis	40
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	47
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
1.	Sejarah Rumah Sakit Jakarta <i>Eye Center</i>	47
2.	Visi, Misi, dan Nilai Rumah Sakit Jakarta <i>Eye Center</i>	53
3.	Struktur Organisasi	54
4.	Tugas dan Tanggung Jawab	56
B.	Hasil Analisis	65
1)	Analisis Prespektif Pelanggan	66
2)	Analisis Prespektif Keuangan	73
3)	Analisis Prespektif Proses Bisnis Internal	79
4)	Analisis Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	88
C.	Pembahasan	93
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	96
A.	Kesimpulan	96
B.	Saran	97

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Penelitian Sebelumnya	30
Tabel 4.2 : Hasil uji validitas kepuasan pelanggan & Citra Rumah sakit.....	67
Tabel 4.3 : Kategori perhitungan interval kepuasan pelanggan	69
Tabel 4.4 : Tabel Jawaban responden untuk kepuasan pelanggan.....	70
Tabel 4.5 : Kategori perhitungan interval citra Rumah sakit.....	72
Tabel 4.6 : Tabel Jawaban responden untuk citra Rumah sakit.....	73
Tabel 4.7 : Ikhtisar data keuangan RS Jec Kedoya Tahun 2016.....	74
Tabel 4.8 : Data anggaran dan Realisasi Biaya Operasional Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya Tahun 2016.....	76
Tabel 4.9 : Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya hasil Analisis Perspektif Keuangan Tahun 2016	78
Tabel 4.10 : Data Karyawan Medis, Paramedis, Tenaga Medis dan NonKeperawatan dengan Tenaga Non Medis Pada Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya dilihat dari Pendidikan Tahun 2016	80
Tabel 4.11 : Data Pasien Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya Tahun 2016	83
Tabel 4.12 : Hasil Perhitungan BTO, AVLOS, BOR, TOI Pada Rumah Sakit Jakarta Eye Center Kedoya Tahun 2016.....	86
Tabel 4.13 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan.....	89
Tabel 4.14 : Kategori perhitungan interval Kinerja kepuasan karyawan	90
Tabel 4.15 : Tabel Jawaban responden untuk kinerja kepuasan karyawan.....	91

Tabel 4.16 : Jumlah Pelatihan Karyawan pada Rumah Sakit Jakarta *Eye Center*
Kedoya tahun 2016 92

Tabel 4.17 : Rangkuman Hasil Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Jakarta *Eye Center* Kedoya dengan Konsep *Balanced Scorecard*..... 94



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 :Perpektif Pasien, Pengukuran inti.....	18
Gambar 2.2 :Perspektif Proses Bisnis Internal - Model generic Value Chain ...	21
Gambar 2.3 :Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
Gambar 2.4 :Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan : Kerangka Kerja	25
Gambar 2.5 :Rerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 :Struktur Organisasi.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 :Hasil Kuesioner kepuasan pelanggan	107
Lampiran 2 :Hasil Kuesioner kepuasan kerja karyawan.....	110
Lampiran 3 :Hasil uji Validitas & Realibilitas kepuasan pelanggan	111
Lampiran 4 : Hasil uji Validitas & Realibilitas Citra Rumah sakit.....	112
Lampiran 5 : Hasil uji Validitas & Realibilitas kepuasan kerja karyawan	113

