

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ummuhani Kabupaten
Purbalingga Tahun 2019-2020)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi S1

Oleh :

LUSI NOFITASARI

1602030053

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ummuhani
Kabupaten Purbalingga Tahun 2019-2020)**



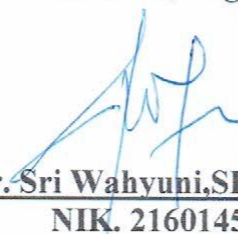
SKRIPSI

LUSI NOFITASARI

1602030053

Diperiksa dan disetujui oleh :

Pembimbing


Dr. Sri Wahyuni, SE., M.Si
NIK. 2160145

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusi Nofitasari
NIM : 1602030053
Program Studi : Akuntansi S1
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi saya ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 03 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Lusi Nofitasari



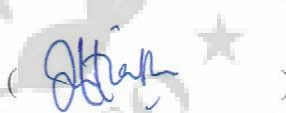
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

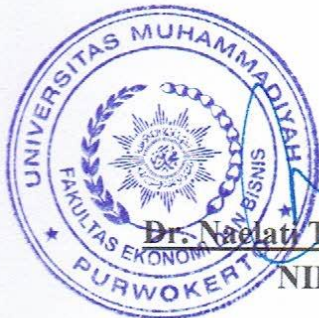
Nama : Lusi Nofitasari
NIM : 1602030053
Program Studi : Akuntansi S1
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Rumah Sakit
Ibu Dan Anak Ummuhani Kabupaten Purbalingga
Tahun 2019-2020)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi S1, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Sri Wahyuni, SE., M.Si ()
Penguji 1 : Dr. Eko Hariyanto, M.Si., Ak, CPA, CPA ()
Penguji 2 : Tiara Pandansari, SE., M.Si., Ak., CA ()
Ditetapkan di : Purwokerto
Tanggal : 03 Agustus 2021

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

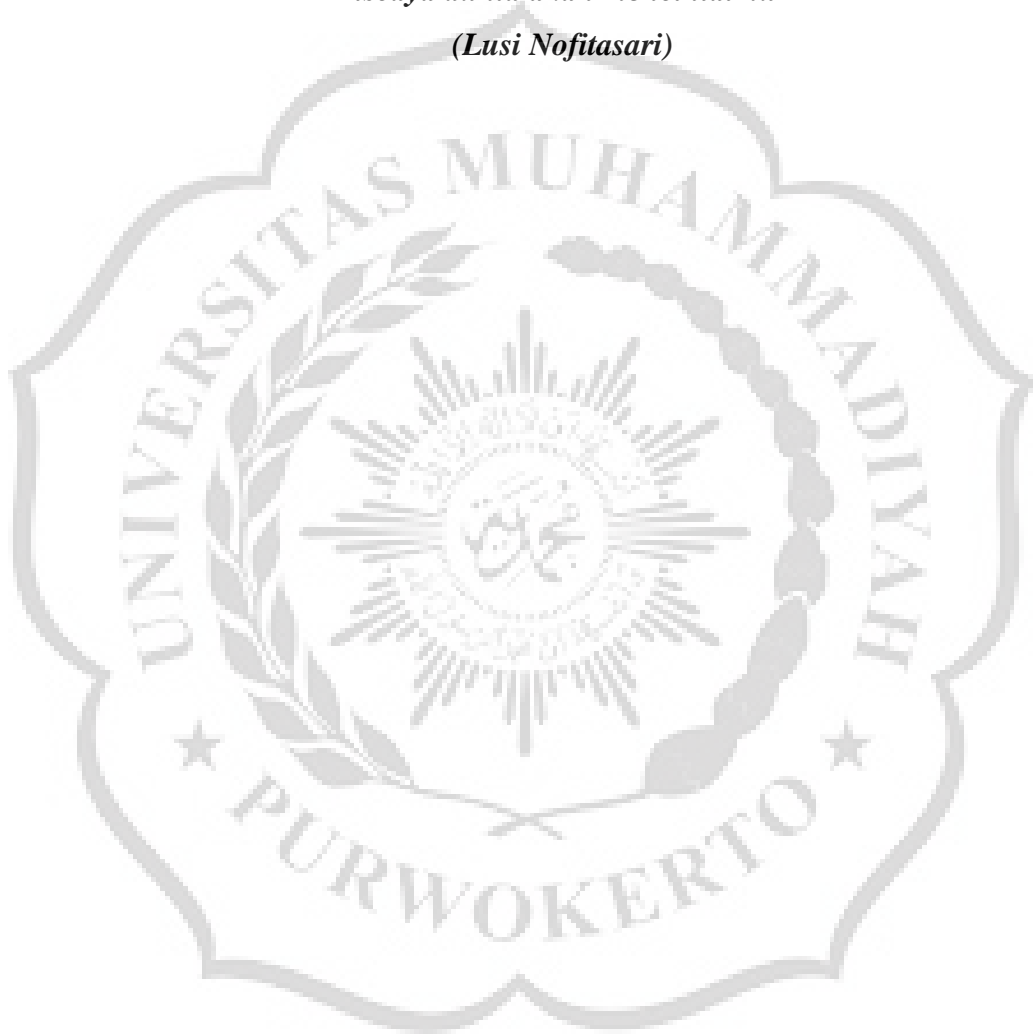


Dr. Naelati Tubastuvi, S.E., M.Si.

NIK. 2160187

MOTTO

*“Rasa sakit terbesar diciptakan oleh keluarga
Namun keluarga adalah sumber motivasi dan obat segala rasa
Cintai mereka
Niscaya dunia akan mencintaimu”
(Lusi Nofitasari)*



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Dr. Naelati Tubastuvi, S.E.,M.Si..
2. Ketua Program Studi Akuntansi S-1 Iwan Fakhruddin, SE.,M.Si.,Ak.CA yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
3. Dr. Sri Wahyuni,SE.,M.Si selaku dosen pembimbing saya yang telah menyediakan waktu, sumbangan pemikiran, tenaga dan arahan dalam penyusunan skripsi serta memberikan kritik dan saran sehingga membantu saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Eko Hariyanto,M.Si.,Ak, CPA, CPAI selaku dosen penguji 1 saya yang telah memberikan berbagai masukan dan pertanyaan untuk menguji layaknya skripsi saya.
5. Tiara Pandansari, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku dosen penguji 2 saya yang telah memberikan berbagai masukan dan pertanyaan untuk menguji layaknya skripsi saya.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah membimbing, mengajar serta memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswi, serta seluruh staf dan karyawan perpustakaan, tata usaha yang membantu dalam kelancaran proses belajar dan mengajar di kampus.

7. Orang tua saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral yang tiada henti-hentinya.
8. Sahabat-sahabat saya seperti Miftakhul Ulum, Ovi Uma, Romadhon, Bayu Rianto, Daheng, Tyas, Pristiani dan Irma Apriliya yang sudah membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini, yang selalu ada dalam keadaan susah dan senang.
9. Teman-teman kost Trias, Kumala, dan Veni yang sudah menemani hari-hari saya dalam mengerjakan skripsi.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Purwokerto, 03 Agustus 2021

Penulis

Lusi Nofitasari

HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academia Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lusi Nofitasari
NIM : 1602030053
Program Studi : Akuntansi SI
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak
Ummuhani Kabupaten Purbalingga Tahun 2019-2020)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto

Hari/ Tanggal : Selasa, 03 Agustus 2021

Yang menyatakan



Lusi Nofitasari

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak Ummuhani Kabupaten
Purbalingga Tahun 2019-2020)**

Lusi Nofitasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Lusinovita13@gmail.com,

Dr. Sri Wahyuni,SE.,M.Si

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

yuni_7067@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja rumah sakit menggunakan metode balanced scorecard. Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yaitu dengan cara menganalisis data perusahaan kemudian diukur kinerja berdasarkan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penelitian dilakukan dengan mengambil data selama 2 tahun, yaitu dari tahun 2019 dan 2020.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah dilihat dari (a) perspektif keuangan rumah sakit dikategorikan kurang, rasio efisiensi dikategorikan tidak efisien, dan rasio efektifitas dikategorikan efektif, (b) Perspektif pelanggan untuk akuisisi kurang baik sedangkan retensi dan kepuasan tergolong baik, (c) perspektif proses bisnis internal tergolong baik, dan (d) Perspektif pertumbuhan dan Pembelajaran retensi dan pelatihan karyawan tergolong kurang sedangkan produktivitas dan kepuasan karyawan dikatakan baik.

Kata Kunci : Kinerja, Balanced Scorecard, Rumah Sakit

HOSPITAL PERFORMANCE ANALYSIS WITH BALANCED SCORECARD APPROACH

**(Case Study at Ummuhani Mother and Child Hospital, Purbalingga Regency
in 2019-2020)**

Lusi Nofitasari

Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto

Lusinovita13@gmail.com,

Dr. Sri Wahyuni,SE.,M.Si

Faculty of Economics and Business
Muhammadiyah University Purwokerto

yuni_7067@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to measure hospital performance using the balanced scorecard method. This research is a case study research by analyzing company data and then measuring performance based on four perspectives, namely financial perspective, customer perspective, internal business process perspective and growth and learning perspective. The research was conducted by taking data for 2 years, namely from 2019 and 2020.

The results showed that the performance of PKU Muhammadiyah Hospital was seen from (a) the hospital's financial perspective was categorized as poor, the efficiency ratio was categorized as inefficient, and the effectiveness ratio was categorized as effective, (b) the customer perspective for acquisitions was not good while retention and satisfaction were classified as good, (c) the perspective of internal business processes is classified as good, and (d) the perspective of growth and learning, retention and training of employees is classified as poor, while productivity and employee satisfaction are said to be good.

Keywords: Performance, Balanced Scorecard, Hospital

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN ii	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Grand Teori.....	10
B. Landasan Teori.....	11
C. Penelitian Terdahulu	28
D. Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Definisi Operasional Variabel.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Metode Pengujian Instrumen	47

G. Metode Analisis Data.....	48
BAB IV PEMABAHSAN	58
A. Gambaran Umum RSIA Ummuhani.....	58
B. Hasil Pengajuan Instrumen Penelitian	62
C. Hasil Pengujian Analisis Data.....	65
D. Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	105

