

ABSTRACT

The objectives of the research are to measure performance of both financial and non-financial Hospital Dr. Soegiri Lamongan which has been determined to be a Public Service Board (BLUD) with the approach of the Balanced Scorecard method as a method that can measure the performance covering four perspectives: customer perspective , financial perspective , internal business perspective , and learning and growth perspective .

This type of research is descriptive quantitative research using the data in the form of questionnaires and secondary data from the hospital for three years , ie 2011-2013 . Performance measurement customer perspective seen from the level of customer satisfaction using a Likert scale , measuring the financial performance was assessed using Perdirjen Treasury No. 36 PB / 2013 on Guidelines for Assessment of Financial Performance Public Service Agency , internal business process performance measurement assessed by standard pain in care homes , as well as performance measurement of learning and growth perspective seen from the level of employee satisfaction using a Likert scale .

From the research results using the Balanced Scorecard method can be obtained several variations of the achievement of performance . Customer perspective is considered quite good with some recommendations for improvement of performance , financial pespektif decline and rise predicate that due to the increase and decrease in the financial aspect ratio but on aspects of compliance tend to be stable . In the internal business perspective the lack of adherence ideal number of hospital services on four of six indicators assessment indicators . Learning and growth perspective is considered to be good with Likert scale .

Keywords : Performance , Public Service Board (BLUD) , Hospital , Balanced Scorecard , financial and non- financial .

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja baik keuangan maupun non keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan yang telah ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan pendekatan metode *Balanced Scorecard* sebagai sebuah metode yang dapat mengukur kinerja meliputi empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan data berupa kuisioner dan data sekunder dari rumah sakit selama 3 tahun, yaitu tahun 2011-2013. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan skala likert, pengukuran kinerja keuangan dinilai menggunakan Perdirjen Perbendaharaan No. 36 PB/2013 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Keuangan Badan Layanan Umum, pengukuran kinerja proses bisnis internal dinilai dengan standar pelayanan rumah sakit, serta pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan bertumbuh dilihat dari tingkat kepuasan pegawai dengan menggunakan skala likert.

Dari hasil penelitian menggunakan metode *Balanced Scorecard* dapat diperoleh beberapa variasi hasil pencapaian kinerja. Perspektif pelanggan dinilai cukup baik dengan beberapa rekomendasi perbaikan kinerja, pespektif keuangan mengalami penurunan dan kenaikan predikat yang disebabkan karena kenaikan dan penurunan pada aspek rasio keuangan namun pada aspek kepatuhan cenderung stabil. Pada perspektif bisnis internal dinilai belum memenuhi angka ideal pelayanan rumah sakit pada empat indikator dari enam indikator penilaian. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dinilai sudah baik dengan skala likert.

Kata kunci : Kinerja, Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), Rumah Sakit, *Balanced Scorecard*, keuangan dan non keuangan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan ridhanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Judul yang diangkat dalam skripsi ini yaitu: “Evaluasi Kinerja Keuangan dan Non Keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura. Penulis menyadari selama proses penyusunan skripsi ini telah banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan bimbingan baik secara moral dan material dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua, adek tercinta, serta keluarga besar, terima kasih atas semua yang telah diberikan baik moral maupun material yang tak terhingga nilainya sampai dengan studi ini selesai.
2. Bapak Junaidi SE., M.Si., Ak., CA. sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Achdiar Redy Setiawan. SE., MSA., AK., CA. dan ibu Gita Arasy Harwida. SE., MTax., Ak., QIA., CA. selaku tim penguji yang telah mengoreksi, memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ke arah yang lebih baik.

4. Bapak Ahdiar Redy Setiawan. SE., MSA., AK., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dari awal penulis mengajukan judul sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Muhamad Syam Kusufi SE., M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Serta yang berjasa dalam memberikan tumpangan rumah bagi penulis selama kuliah ini.
6. Bapak H. Mohammad Djasuli, SE., M.Si., QIA. selaku dosen pembimbing akademik, yang telah mencurahkan motivasi dan bimbingan serta do"anya dari awal sampai penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Seluruh dosen Akuntansi Universitas Trunojoyo Madura yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan berbagai fasilitas bantuan dalam penulisan skripsi ini dan selama masa kuliah.
10. Bapak Miftahul Ulum selaku Kepala Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu
12. Seluruh direksi, staf dan karyawan RSUD Dr. Soegiri Lamongan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian guna mengolah data-data sebagai bahan penyusunan skripsi.
14. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih banyak.

Semoga bantuan, dukungan dan doa yang telah diberikan mendapat balasan dan limpahan dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bankalan, Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	vii
ABSTRACT.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
1. PENDAHULUAN.....	1

1.1.	Latar Belakang	1
1.2.	Rumusan Masalah	8
1.3.	Tujuan Penelitian	8
1.4.	Batasan Penelitian	8
1.5.	Manfaat Penelitian	9
2.	LANDASAN TEORI.....	10
2.1.	Badan Layanan Umum	10
2.1.1.	Pengertian Badan Layanan Umum	10
2.1.2.	Tujuan Badan Layanan Umum	11
2.2.	Rumah Sakit sebagai BLUD	12
2.2.1.	Pengertian Rumah Sakit	12
2.2.2.	Jenis Jenis Rumah Sakit	12
2.3.	Penilaian Kinerja	13
2.3.1.	Pengertian Kinerja	13
2.3.2.	Pengukuran Kinerja	14
2.3.3.	Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik	14
2.3.4.	Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik	15
2.3.5.	Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	15
2.3.6.	Informasi yang digunakan untuk pengukuran kinerja	16
2.4.	Balance Scorecard	18
2.4.1.	Pengertian <i>Balanced scorecard</i>	18
2.4.2.	<i>Balanced Scorecard</i> untuk organisasi sektor publik	19
2.4.3.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.4.4.	Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	31
2.5.	Penelitian Terdahulu	32

2.6.	Kerangka Pemikiran	35
3.	METODE PENELITIAN	36
3.1.	Jenis Penelitian	36
3.2.	Jenis dan Sumber Data	36
3.3.	Prosedur Pengumpulan Data	36
3.4.	Variabel Penelitian dan Definisi operasional	37
3.5.	Metode pemilihan sampel	43
3.5.1.	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.6.	Teknik Pengumpulan dan Tabulasi Data	44
3.6.1.	Instrumen penelitian	44
3.6.2.	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.7.	Teknik Analisis Data	46
4.	PEMBAHASAN	59
4.1.	RSUD Dr. Soegiri Lamongan	59
4.1.1.	Gambaran Umum	59
4.1.2.	Unit Pelayanan	59
4.1.3.	Visi dan Misi	60
4.1.4.	Kegiatan dan Produk Layanan	61
4.2.	Uji Kualitas Data	61
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
4.3.	Perspektif Pelanggan	62
4.3.1.	Profil Responden	63
4.3.2.	Pengukuran Kinerja Berdasarkan Perspektif Pelanggan	63
4.4.	Perspektif Keuangan	73

4.4.1.	Skor Penilaian Kinerja Keuangan pada Aspek Keuangan	83
4.4.2.	Penilaian Kinerja dari Aspek Kepatuhan	83
4.4.3.	Penilaian Kinerja Keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan Berdasarkan Perdirjen Perbendaharaan Nomor 36 PB/ 2012....	87
4.5.	Perspektif Proses Bisnis Internal	91
4.6.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	100
4.6.1.	Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	100
4.7.	Hubungan antar perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	105
5.	SIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI PENELITIAN	108
5.1.	Simpulan	108
5.2.	Saran	108
5.3.	Keterbatasan dan Rekomendasi	110
	DAFTAR PUSTAKA	111
	LAMPIRAN.....	113

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Penelitian.....	35
GAMBAR 4.1 Kinerja keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan tahun 2011-2013.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan <i>Balance Scorecard</i> Pada Sektor Bisnis dan Sektor Publik.....	19
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian	32
Tabel 3.1 Daftar indikator dan Bobot Rasio Keuangan Bidang Layanan Kesehatan.....	48
Tabel 3.2 Daftar Bobot Rasio Pendapatan Pelayanan Terhadap Biaya Operasional Bidang Layanan Kesehatan	48
Tabel 3.3 Daftar Skor Penilaian Rasio Kas Bidang Layanan Kesehatan	48
Tabel 3.4 Daftar Skor Penilaian Rasio Lancar Bidang Layanan Kesehatan	49
Tabel 3.5 Daftar Skor Penilaian Periode Penagihan Piutang	

Bidang layanan Kesehatan	50
Tabel 3.6 Daftar Skor Penilaian Perputaran Aset Tetap	
Bidang Layanan Kesehatan	50
Tabel 3.7 Daftar Skor Penilaian Imbalan Atas Aktiva Tetap	
Bidanng Layanan Kesehatan	51
Tabel 3.8 Daftar Skor Penilaian Imbalan Ekuitas	
Bidang Layanan Kesehatan	51
Tabel 3.9 Daftar Skor Penilaian Rasio Pendapatan Pelayanan	
terhadap biaya operasional Bidang Layanan Kesehatan	52
Tabel 3.10 Daftar Indikator dan Bobot Aspek Kepatuhan	
Bidang Layanan Kesehatan	53
Tabel 3.11 Daftar Skor Penilai RBA Definitif Bidang Layanan Kesehatan	53
Tabel 3.12 Daftar Skor Penilaian RBA Definitif Bidang Layanan Kesehatan	53
Tabel 3.13 Daftar Skor Penilaian Laporan Keuangan Berdasarkan SAK	
Bidang Layanan Kesehatan	54
Tabel 3.14 Daftar Skor Penilaian SP3B BLUD Bidang Layanan Kesehatan	54
Tabel 3.15 Daftar Skor Penilaian Tarif Layanan Bidang Layanan Kesehatan ...	55
Tabel 3.16 Daftar Skor Penilaian Sistem Akuntansi	
Bidang Layanan Kesehatan.....	55
Tabel 3.17 Daftar Skor Persetujuan Rekening Bidang Layanan Kesehatan	55
Tabel 3.18 Daftar Skor Penilaian SOP Bidang Layanan Kesehatan	56
Tabel 3.19 Pengukuran Kinerja Perspektif Bisnis Internal	57
Tabel 3.20 Skala pengukuran kuisioner	58
Tabel 4.1 Distribusi jawaban responden indikator wujud fisik	64
Tabel 4.2 Distribusi jawaban responden indikator keandalan	66
Tabel 4.3 Distribusi jawaban responden indikator daya tanggap	68
Tabel 4.4 Distribusi jawaban responden indikator jaminan	70
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden indikator empati	71
Tabel 4.6 Total Penilaian Kinerja Perspektif Pelanggan	73
Tabel 4.7 Laporan posisi keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan	
tahun 2011-2013	74
Tabel 4.8 Laporan operasional RSUD Dr. Soegiri Lamongan	
tahun 2011-2013.....	75
Tabel 4.9 Rasio kas RSUD Dr. Soegiri Lamongan tahun 2011-2013	77

Tabel 4.10 Rasio Lancar RSUD Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2011-2013	78
Tabel 4.11 Periode Penagihan Piutang RSUD Dr. Soegiri tahun 2011-2013 ...	79
Tabel 4.12 Perputaran Aset Tetap Periode 2011-2013	80
Tabel 4.13 Rasio Return On Asset RSUD Dr. Soegiri Lamongan tahun 2011-2013	81
Tabel 4.14 Return On Equity RSUD Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2011-2013	81
Tabel 4.15 Rasio pendapatan layanan RSUD Dr. Soegiri Lamongan tahun 2011-2013	82
Tabel 4.16 Skor penilaian aspek keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan periode 2011-2013	83
Tabel 4.17 Penilaian kinerja aspek kepatuhan RSUD Dr. Soegiri Lamongan Tahun 2011-2013	84
Tabel 4.18 Skor penilaian kinerja keuangan RSUD Dr. Soegiri Lamongan tahun 2011-2013.....	87
Tabel 4.19 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator BOR tahun 2011- 2013	92
Tabel 4.20 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator BTO tahun 2011- 2013	93
Tabel 4.21 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator tahun 2011- 2013	94
Tabel 4.22 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator ALOS tahun 2011- 2013	96
Tabel 4.23 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator GDR tahun 2011- 2013	97
Tabel 4.24 Penilaian kinerja bisnis internal RSUD Dr. Soegiri Lamongan indikator NDR tahun 2011- 2013	98
Tabel 4.25 Distribusi jawaban responden indikator kemampuan	101
Tabel 4.26 Distribusi jawaban indikator motivasi pegawai	103
Tabel 4.27 Total Penilaian Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	105

