

**PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM
DAERAH DENGAN PENDEKATAN *BALANCED
SCORECARD* PADA RSUD DEPATI HAMZAH
KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2017**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**PARAMITHA SARI DWI SAPUTRI
(NIM.3011411084)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2019**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Paramitha Sari Dwi Saputri
NIM : 301 14 11 084
Jurusan : Akuntansi
Judul Usulan Skripsi : Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017

Pembimbing Utama

Suhaidar, S.E., M.Si.
NP. 506406001

Pembimbing Pendamping

Karmawan, S.E., M.Sc.
NP. 507706003

Balunijuk, 07 Januari 2019

a/n Ketua Jurusan Akuntansi

Sekretaris Jurusan Akuntansi



Anggraeni Yunita, S.E., M.Si.
NIP. 19800121214042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGUKURAN KINERJA BADAN LAYANAN UMUM DAERAH DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* PADA RSUD DEPATI
HAMZAH KOTA PANGKALPINANG TAHUN 2017**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **PARAMITHA SARI DWI SAPUTRI**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411084**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 6 Agustus 2019, dan
telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

(Sekretaris)

Wenni Anggita, S.E., M.Si
NP.509115035

(Anggota/Pembimbing I)

Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

(Anggota/Pembimbing II)

Karmawan, S.E., M.Sc
NP.507706003

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Bangka Belitung

Balunijuk, 6 Agustus 2019

Dekan,

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

A.n Plt. Ketua Jurusan Akuntansi,
Sekretaris Jurusan Akuntansi

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si
NIP.198001212014042001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017.”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 10 Januari 2019

Penulis,



Paramitha Sari Dwi Saputri

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- a. “Setetes keringat orang tua ku, selangkah aku harus maju.”
- b. “Entah akan berkarir atau menjadi ibu rumah tangga, seorang wanita wajib berpendidikan tinggi karena mereka akan menjadi seorang ibu. Ibu-ibu yang cerdas akan melahirkan anak-anak yang cerdas. (Dian Sastrowardoyo)
- c. “Menuntut ilmu itu diwajibkan bagi setiap orang Islam”. (Riwayat Ibnu Majah, Al-Baihaqi, Ibnu Abdil Barr, dan Ibnu Adi, dari Anas bin Malik)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis.
2. Ibu dan Ayah tercinta atas semua dukungan, pengorbanan baik moral ataupun materil dan doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis, terimakasih telah menjadi penyemangat untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sampai dengan selesai.
3. Kakakku dan adikku tercinta, Eka Trisnawati dan Alinedha Try Juniarti terimakasih telah menjadi motivasi penulis agar cepat menyelesaikan skripsi..
4. Sahabat-sahabat tercintaku yang selalu memberikan dukungan dan selalu ada disaat suka maupun duka.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

ABSTRAK

Paramitha Sari Dwi Saputri. 301 14 11 084. 2019. Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis kinerja RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang berdasarkan empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perpektif pelanggan, perspektif bisnis dan internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan metode *balanced scorecard*. Objek dalam penelitian ini adalah RSUD Depati Hamzal Kota Pangkalpinang tahun 2016-2017. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang telah memiliki visi, misi, tujuan dan sasaran strategi yang jelas. Pada tahun 2016 dan 2017, secara rata-rata kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran cukup baik, perspektif pelanggandilihat dari retensi pelanggan dan akuisisi pelanggan sudah baik, perspektif proses bisnis dan internal belum baik sehingga harus melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas dari rumah sakit, dan perspektif keuangan sudah baik dibuktikan dengan telah mampu mencapai target rumah sakit.

Kata kunci : *Balanced Scprecard*, Perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perpektif bisnis dan internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

ABSTRACT

Paramitha Sari Dwi Saputri. 301 14 11 084. 2019. *Performance Measurement of District Public Service Agency with Balanced Scorecard Approach of RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang in 2017.*

The aim of this research is to test and analyze performance of RSUD depati Hamzah Pangkalpinang based on four perspectives which are financial, customer, bussiness and internal study and growt with balanced screcard method. The objective of this research is RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang in the year of 2016 and 2017. This research approach is using qualitative-descriptiv method. The data collective methods used are observation, interview, and documentation.

The result of this research show that RSUD Depati Hamzah Pangkalpinang has vision, mision, objectives, and clear strategic target. Average perfomance in the year of 2016 and 2017 in perspective of growth and study is good enough, in perspective of costumer from retention and custumet acquisition is good. In perspective of internal business process in insuffcient this improvement is required in aspect of quality of the hospital and perspective of finance is good, proven by the ability to achieve the target.

Keywords: Balanced Scorecard, Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process Perspective, Learning and Growth Perspective

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penullis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Pengukuran Kinerja Badan Layanan Umum Daerah dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2017”**, dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala kritik dan saran maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan cepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.

2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I, Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing Pendamping yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung dan Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen dan seluruh staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program studi akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami.
6. Seluruh Staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai proses skripsi ini.
7. Keluarga tercinta, terutama Bapak dan Ibu serta adik dan kakakku, yang telah memberikan segala dukungan moral maupun materil, doa, kesabaran, dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
8. Sahabat-sahabatku tercinta yang selalu ada di saat suka maupun duka yang telah meberikan banyak pengalaman, pengetahuan, menjadi sahabat yang baik, dan selalu mendukung dan mengingatkan satu sama lain.

9. Teman-teman Akuntansi 3 (AK3) angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan, terkhusus sahabatku tercinta yang berperan besar dalam penyelesaian skripsi ini, Melza Utami, S.E. bantuan dan motivasi, serta kenangan yang tak terlupakan selama masa perkuliah. Terima kasih karena telah menjadi bagian perjalanan hidup ini dan bersama-sama berjuang dalam mencapai gelar sarjana ini.
10. Pihak RSUD Depati Hamzah Kota Paangkalpinang, yang telah memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan pengambilan data yang mana pihak rumah sakit bersedia dijadikan sebagai objek penelitian penulis.
11. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis memperoleh gelar sarjana.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita.

Balunujuk, 09 Juli 2019
Penulis,

Paramitha Sari Dwi Saputri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PESETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kontribusi Penelitian.....	10
1. Kontribusi Teoritis.....	10
2. Kontribusi Praktis.....	10
3. Kontribusi Kebijakan.....	11
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Akuntansi Sektor Publik.....	13
2.2 Pengertian Kinerja.....	14

2.3 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	14
2.4 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	15
2.5 Karakteristik Dalam Pengukuran Kinerja.....	16
2.6 <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.6.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.6.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.6.3 Karakteristik <i>Balanced scorecard</i>	24
2.7 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	29
2.8 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Pendekatan penelitian.....	37
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.3 Fokus Penelitian.....	37
3.4 Sumber Data.....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Perspektif Keuangan.....	56
4.2.2 Perspektif Bisnis Internal.....	58
4.2.3 Perspektif Pelanggan.....	63
4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	67
BAB V PENUTUP.....	70

5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.3 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Review Penelitian Terdahulu	29
Tabel IV.1	Rincian Pegawai RSUD Depati Hamzah.....	47
Tabel IV. 2	Rasio Efisiensi RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	51
Tabel IV.3	Indikator RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	52
Tabel IV.4	Indikator BOR.....	53
Tabel IV.5	Indikator ALOS.....	53
Tabel IV.6	Indikator BTO.....	54
Tabel IV.7	Indikator TOI.....	55
Tabel IV.8	Indikator NDR.....	55
Tabel IV.9	Indikator GDR.....	56
Tabel IV.10	Tingkat Retensi Pasien RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	57
Tabel IV.11	Tingkat Akuisisi Pasien RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	57
Tabel IV.12	Tingkat Retensi Pasien RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	<i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Suatu Kerangka Kerja Strategis.....	18
Gambar II.2	Rerangka Berpikir.....	33
Gambar III.I	Model Interaktif (Komponen Dalam Analisis Data).....	41
Gambar III.2	Tahapan Analisis Data	43
GambarIV.1	Struktur Organisasi RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang.....	50

