

LAPORAN AKHIR
PENELITI DOSEN MUDA
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG



ANALISA KINERJA RUMAH SAKIT DAERAH
K.R.M.T WONGSONEGORO KOTA SEMARANG
DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCE SCORECARD*

Diajukan Kepada:
Lembaga Penelitian
Univeritas 17 Agustus 1945 Semarang

NAMA LENGKAP & GELAR	NIDN/NPM	ID SHINTA	POSISI
Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B.,M.Si	0609078802	6790666	KETUA
Mochamad Hangga Novian, S.A.B.,M.Si	0614118403	6747489	ANGGOTA 1
Erna Silviana	201003632110340	-	MAHASISWA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
TAHUN 2022

LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENELITIAN

1. Penelitian :
- a Judul Penelitian : Analisa Kinerja Rumah Sakit Daerah K.R.M.T
Wongsonegoro Kota Semarang Dengan Menggunakan
Balance Scorecard
- b Bidang Ilmu : Adminitrasi Bisnis
- c Kategori Penelitian : Tata Kelola Perusahaan & Pengembangan Bisnis
3. Ketua Penelitian :
- a Nama Lengkap : Nadia Dwi Irmadiani, S.A.B.,M.Si
- b Jenis Kelamin : Perempuan
- c NRP/NIDN : 0609078802
- d Pangkat Golongan : IIIb
- e Jabatan Fungsional : -
- f Program Studi/Fakultas : Administrasi Bisnis/FISIP
4. Anggota Peneliti I :
- a Nama Lengkap : Mochamad Hangga Novian,S.A.B.,M.Si
- b Program Studi/Fakultas : Administrasi Bisnis/FISIP
5. Anggota Peneliti II :
- a Nama Lengkap : Erna Silviana
- b Program Studi/Fakultas : Administrasi Bisnis/FISIP
6. Lokasi Penelitian : RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang
7. Institusi Mitra : -
8. Jangka Waktu Penelitian : 8 Bulan (Juli 2022 s.d. Januari 2023)
9. Biaya yang digunakan
- a. Sumber dari UNTAG Semarang : Rp. 5.000.000,00 (Lima Juta Rupiah)
- b. Sumber Lain : -

Semarang, 27 Januari 2023

Mengetahui :
Dekan FISIP,

Dr. Rini Werdiningsih,MS
NIDN 0621105901

Ketua Peneliti,

Nadia Dwi Irmadiani,S.A.B.,M.Si
NIDN 0609078802

Mengetahui/Mengesahkan:
Ketua Lembaga Peneliti,

Dr. Honorata Ratnawati Dwi Putranti,SE.,MM
NIDN 0611016601

ABSTRAKSI

Sesuai Undang – Undang Dasar 1945 pasal 28 H ayat (1) setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan kesehatan yang merata, bermutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien merupakan tuntutan yang harus dipenuhi rumah sakit. Hal ini berarti bahwa rumah sakit dituntut untuk memiliki kinerja yang baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menguji, dan mengukur kinerja Rumah Sakit Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang dengan menggunakan *Balance Scorecard*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang dikumpulkan adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan keuangan, laporan rekam medik dan laporan SDM tahun 2019 – 2021. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien dan pegawai rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit dari perspektif keuangan pada tahun 2019 – 2021 secara umum baik, namun untuk *total assets turnover ratio* dan CRR masih dibawah standar. Kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan pada tahun 2019 – 2021 sudah baik. Kinerja dari perspektif proses bisnis internal tahun 2019 – 2021 kurang baik, dimana persentase nilai BTO, GDR, dan NDR sesuai dengan standar Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada tahun 2019 – 2021 menunjukkan kinerja yang baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang dilihat dari 4 perspektif *Balance Scorecard* adalah cukup baik. Manajemen perlu memberikan perhatian khusus terhadap pengukuran indikator yang kurang baik maupun cukup baik agar dapat ditingkatkan, dan mempertahankan penilaian terhadap indikator yang baik guna meningkatkan kinerja rumah sakit di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Kinerja, *Balanced Scorecard*, RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. <i>Rumusan Masalah</i>	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1.1. Konsep dan Perkembangan <i>Balance Scorecard</i>	6
2.1.2. Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	7
2.1.3. <i>Balance Scorecard</i> Untuk Sektor Publik.....	8
2.1.3.1. Persepektif Keuangan.....	8
2.1.3.2. Persepektif Pelanggan.....	11
2.1.3.3. Persepektif Proses Bisnis Internal.....	14
2.1.3.4. Persepektif Proses Pembelajaran & Pertumbuhan	16
2.1.3.5. Keunggulan & Kelemahan <i>Balance Scorecard</i>	18
2.2. Kinerja Sektor Publik	20
2.2.1. Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	20
2.2.1.1. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	20
2.2.1.2. Pengertian Pengukuran Kinerja Sektor Publik	21
2.2.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik....	21
2.2.1.4. Kendala Pengukuran Kinerja Sektor Publik..	23
2.2.1.5. Pendekatan Pengukuran Kinerja Sektor Publik	24
2.3. Rumah Sakit Pemerintah Daerah Sebagai BLUD.....	25
2.3.1. Pengertian & Tujuan BLU/BLUD.....	25
2.3.2. Standar Pelayanan Minimal (SPM).....	27
2.3.3. Pengelolaan Keuangan BLUD.....	28
2.3.4. Pelaporan & Pertanggungjawaban.....	29
2.4. Penelitian Sebelumnya	30
2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.6. Kerangka Konseptual.....	36
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian	37
3.1.1. Jenis Penelitian.....	37
3.1.2. Jenis & Sumber Data.....	37
3.2. Populasi, Sampel, & Metode Pengambilan Sampel.....	38

3.2.1.1.	Populasi.....	38
3.2.1.2.	Sampel.....	38
3.2.1.3.	Metode Pengambilan Sampel.....	41
3.3.	Definsi Oprasional.....	42
3.4.	Instrumen Penelitian.....	48
3.4.1.	Tabulasi Data.....	49
3.4.2.	Metode Analisis Data.....	49
3.4.2.1.	Uji Validitas.....	50
3.4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	50
3.5.	Prosedur Pengumpulan Data.....	55
3.5.1.	Studi Lapangan.....	55
3.5.2.	Studi Pustaka.....	55
3.5.3.	Studi Internet.....	56
3.6.	Lokasi Penelitian.....	56
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Analisi Hasil Penelitian.....	57
4.1.1.	Sejarah RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang	57
4.1.2.	Diskripsi Lokasi Penelitian.....	57
4.1.3.	Visi, Misi, Budaya Kerja, & Motto Perusahaan.....	58
4.1.4.	Tugas, Fungsi, & Struktur Organisasi.....	59
4.1.5.	SDM RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang	64
4.1.6.	Sarana & Prasarana RSWN Kota Semarang.....	64
4.1.7.	Hasil Penelitian.....	66
4.1.7.1.	Perspektif Keuangan.....	66
4.1.7.2.	Perspektif Pelanggan.....	72
4.1.7.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	87
4.1.7.4.	Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.....	88
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	101
4.2.1.	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Keuangan.....	101
4.2.2.	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pelanggan.....	104
4.2.3.	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Proses Bisnis Internal	106
4.2.4.	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	108
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	112
5.1.1.	Perspektif Keuangan.....	112
5.1.2.	Perspektif Pelanggan.....	113
5.1.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	113
5.1.4.	Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.....	114
5.2.	Saran RSD K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang.....	114
5.2.1.	Saran untuk Rumah Sakit.....	114
5.2.2.	Saran untuk Penetian Selanjutnya.....	117
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	117
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		