

**ANALISIS KINERJA RSUD KABUPATEN OGAN ILIR
DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD***



Skripsi Oleh :

DANU WIRANDIKA

01031381924180

AKUNTANSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ekonomi

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, DAN
TEKNOLOGI**

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

Analisis Kinerja RSUD Kabupaten Ogan Ilir dengan Metode

Balanced Scorecard

Disusun Oleh :

Nama : Danu Wirandika

NIM : 01031381924180

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

: 20 Juli 2023

Dosen Pembimbing



Dr. E. Yushaini, S.E., M.Si., Ak

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS KINERJA RSUD KABUPATEN OGAN ILIR DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*

Disusun Oleh :

Nama : Danu Wirandika
NIM : 01031381924180
Jurusan : Akuntansi
Mata Kuliah Skripsi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 01 Agustus 2023 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 04 Agustus 2023

Ketua,



Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si., Ak
NIP.197704172010122001

Anggota,



Eka Meirawati, SE., M.Si., Ak
NIP.196905251996032001

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Akuntansi

ASLI 23/08/2023
JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI UNSRI



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA
NIP. 197303171997031002

SURAT PENYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Danu Wirandika

NIM : 01031381924180

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

“ANALISIS KINERJA RSUD KABUPATEN OGAN ILIR DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*”

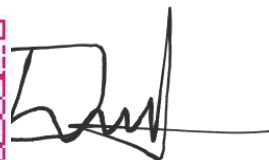
Pembimbing : Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak

Tanggal Ujian : 01 Agustus 2023

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak saya sebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 20 Agustus 2023
Pembuat pernyataan



Danu Wirandika
NIM. 01031381924180

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Kesuksesan dan kebahagiaan terletak pada diri sendiri. Tetaplah berbahagia karena kebahagiaanmu dan kamu yang akan membentuk karakter kuat untuk melawan kesulitan”

(Hellen Keller)

“Kelemahan terbesar kita adalah bersandar pada kepasrahan. Jalan yang paling jelas menuju kesuksesan adalah selalu mencoba, setidaknya satu kali”

(Thomas A. Edison)

Persembahan

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- Allah SWT
- Kedua Orang tuaku
- Kakak dan Adikku
- Sahabat
- Teman
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dihaturkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karuana-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja RSUD Kabupaten Ogan Ilir dengan Metode *Balanced Scorecard* ”. Shalawat beserta salam senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa memberikan teladan serta inspirasi untuk kita semua hingga akhir zaman, Aamiin. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi program studi Akuntansi Universitas Sriwijaya.

Akhir kata, Penulis sangat berterima kasih atas keterlibatan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan berguna bagi para pembaca dan penulis.

Palembang, 20 Agustus 2023



Danu Wirandika
NIM.01031381924180

UCAPAN TERIMA KASIH

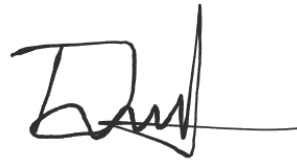
Selama proses penyusunan dan penelitian skripsi ini, penulis banyak menghadapi hambatan dan kendala. Hambatan dan kendala tersebut dapat dilalui berkat bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan berkat, rahmat, kemudahan serta kelancaran selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, M.S.C.E selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Mohammad Adam, S.E., M.E selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. E. Yusnaini, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak masukan, ilmu, pembelajaran serta kritik, saran dan bantuan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Hidayat, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu, pembelajaran dan mengarahkan saya selama masa perkuliahan
7. Bapak Mukhtaruddin, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi yang telah memberikan saran dan masukan dalam perbaikan skripsi.

8. Ibu Eka Meirawati, S.E., M.Si., Ak selaku Dosen Penguji Ujian Komprehensi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
10. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah banyak membantu dalam semua proses yang diperlukan oleh penulis.
11. Seluruh staff dan karyawan RSUD Ogan Ilir yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi.
12. Seluruh pasien RSUD Ogan Ilir yang telah membantu dalam pengumpulan data skripsi.
13. Kedua orangtuaku **Hairun Nizar** dan **Hosiah**. Terima kasih sudah sabar mendampingi dalam proses penyusunan skripsi ini.
14. Saudara-saudaraku (**Putra, Gendra, Gibran, Pasyah, Arafah**) yang selalu memberikan nasehat, motivasi, semangat dan dukungan.
15. Seluruh Sahabat dan Teman-teman, khususnya Rpz dan Gemusa (**Didi, Haikal, Ammar, Icha, Nugi, Rafiq, Selly, Septi, Vickry, Sita, Dita, Akbar, Bayu, Dona, Wayan, Suryak, Rifqi**) serta **Bunda** dan **Zara** yang menjadi tempat bersandar, berbagi cerita dan tiada hentinya memberikann do'a dan dukungan.
16. Sepupu-Sepupuku tersayang yang selalu menjadi support system.
17. Teman-Teman Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Angkatan 2019 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.

Palembang, 20 Agustus 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Danu Wirandika', with a stylized, cursive script.

Danu Wirandika
NIM.01031381924180

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA RSUD KABUPATEN OGAN ILIR DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD*

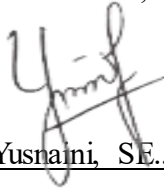
Oleh :

Danu Wirandika

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menguji, dan mengukur kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir dengan menggunakan Balance Scorecard. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien dan pegawai rumah sakit. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi laporan keuangan, laporan rekam medik dan laporan SDM tahun 2020 – 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja rumah sakit dari perspektif keuangan pada tahun 2020 – 2022 secara umum baik, namun untuk total assets turnover ratio dan CRR masih dibawah standar. Kinerja rumah sakit dari perspektif pelanggan pada tahun 2020 – 2022 sudah baik. Kinerja dari perspektif proses bisnis internal tahun 2020 – 2022 kurang baik, dimana persentase nilai BTO, GDR, dan NDR belum sesuai dengan standar Permenkes Nomor 1171 Tahun 2011. Kinerja dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada tahun 2020 – 2022 menunjukkan kinerja yang baik. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja RSUD Ogan Ilir dilihat dari 4 perspektif Balance Scorecard adalah cukup baik. Manajemen perlu memberikan perhatian khusus terhadap pengukuran indikator yang kurang baik maupun cukup baik, dan mempertahankan penilaian terhadap indikator yang baik guna meningkatkan kinerja rumah sakit di masa yang akan datang.

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced scorecard*, RSUD Ogan Ilir

Ketua,

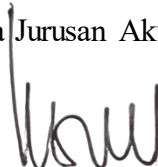


Dr. E. Yusraini, SE., M.Si., Ak

NIP. 197704172010122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 197303171997031002

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF REGIONAL GENERAL HOSPITALS AT OGAN ILIR USING BALANCE SCORECARD

By :

Danu Wirandika

This study aims to analyze, test, and measure the performance of the Regional General Hospital at Ogan Ilir by using the Balance Scorecard. This type of research is quantitative descriptive. The data collected is primary data and secondary data. Primary data were obtained through questionnaires to patients and hospital employees. Secondary data were obtained from financial report documentation, medical record reports and HR reports for 2020 - 2022. The results showed that hospital performance from a financial perspective in 2020 - 2022 was generally good, but for total assets turnover ratio and CRR were still below standard. Hospital performance from the perspective of customers in 2020 - 2022 is good. The performance from the perspective of internal business processes in 2020 - 2022 is not good, where the percentage value of BTO, GDR, and NDR is not in accordance with the standard of Permenkes No. 1171 of 2011. Performance from the perspective of growth and learning in 2020 - 2022 shows good performance. So, it can be concluded that the performance of RSUD Ogan Ilir seen from 4 perspectives Balance Scorecard is quite good. Management needs to pay special attention to the measurement of indicators that are not good or good enough, and maintain an assessment of good indicators to improve hospital performance in the future.

Keywords : *Performance, Balanced scorecard, RSUD Ogan Ilir*

Chairman,



Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si., Ak

NIP. 197704172010122001

*Acknowledged by,
Head of Accounting Department*



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 197303171997031002

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami Dosen Pembimbing Skripsi menyatakan bahwa abstrak skripsi dari mahasiswa :

Nama : Danu Wirandika
NIM : 01031381924180
Jurusan : Akuntansi
Mata Kuliah : Akuntansi Manajemen
Judul : Analisis Kinerja RSUD Kabupaten Ogan Ilir dengan
Menggunakan Metode *Balanced Scorecard*

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*-nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Palembang, 07 Agustus 2023

Ketua,



Dr. E. Yusnaini, SE., M.Si., Ak

NIP. 197704172010122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., CA

NIP. 197303171997031002

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama Mahasiswa	: Danu Wirandika
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir	: Ranau, 02 Juli 2001
Agama	: ISLAM
Status	: Belum Menikah
Alamat	: Jl. Raya Burai No.03 Tanjung Batu, Ogan Ilir Sumatera Selatan (30664)
Email	: danu.wirandika.0207@gmail.com



PENDIDIKAN FORMAL

Tahun 2006 – 2007	: TK PGRI Tanjung Batu
Tahun 2007 – 2013	: SD Negeri 16 Tanjung Batu
Tahun 2013 – 2016	: SMP Negeri 01 Tanjung Batu
Tahun 2016 – 2019	: SMA Negeri 01 Tanjung Batu
Tahun 2019 – 2023	: S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PENYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iii
KARYA ILMIAH.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
STUDI KEPUSTAKAAN	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Kinerja	6
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.4 Rumah Sakit	15
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Penelitian	32

BAB III.....	35
METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3 Populasi, sampel dan metode pengambilan sampel.....	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel.....	36
3.4.3 Metode Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Definisi operasional variabel.....	38
3.5 Instrumen penelitian.....	46
3.6 Metode Analisis Data.....	48
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir	54
4.2. Hasil Analisis <i>Balanced Scorecard</i> RSUD Ogan Ilir	58
4.2.1 Perspektif Keuangan	58
4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	63
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	80
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	82
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.3.1 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Keuangan	99
4.3.2 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pelanggan.....	101
4.3.3 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Proses Bisnis Internal	105
4.3.4 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	108
BAB V.....	112
SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Simpulan	112
5.2. Saran	113
5.3. Keterbatasan Penelitian	115
DAFTAR PUSTAKA	117

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 KPI pengukuran kinerja oleh Kosasih & Suprpti (2020)	28
Tabel 2. 2 KPI pengukuran kinerja oleh Adriansyah et al. (2023).....	30
Tabel 2. 3 KPI pengukuran kinerja oleh Bharata et al (2019).....	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional.....	46
Tabel 3. 2 Pengukuran kinerja perspektif keuangan	50
Tabel 3. 3 Skala pengukuran kuisisioner kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 3. 4 Skala pengukuran kuisisioner kepuasan pegawai.....	53
Tabel 4. 1 <i>Current Ratio</i> RSUD OI 2020-2022	59
Tabel 4. 2 Rasio modal sendiri RSUD OI 2020-2022.....	60
Tabel 4. 3 <i>Total asset turnover</i> RSUD OI 2021-2022	61
Tabel 4. 4 <i>Cost recovery rate</i> RSUD OI 2021-2022.....	62
Tabel 4. 5 Rasio Keuangan RSUD OI 2020-2022	62
Tabel 4. 6 Retensi Pelanggan RSUD OI 2020-2022.....	64
Tabel 4. 7 Akuisisi pelanggan RSUD OI 2020-2022.....	65
Tabel 4. 8 Hasil uji validitas kuisisioner pelanggan	67
Tabel 4. 9 Hasil uji reliabilitas kuisisioner pegawai	68
Tabel 4. 10 Distribusi jawaban responden variabel wujud fisik	71
Tabel 4. 11 Distribusi jawaban responden variabel Keandalan	72
Tabel 4. 12 Distribusi jawaban responden variabel Daya Tanggap	74
Tabel 4. 13 Distribusi jawaban responden variabel Jaminan	76
Tabel 4. 14 Distribusi jawaban responden variabel Empati.....	78
Tabel 4. 15 Nilai Kinerja Perspektif Pelanggan.....	80
Tabel 4. 16 Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal RSUD Ogan Ilir 2020-2022.....	81
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pegawai	84
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Pegawai.....	85
Tabel 4. 19 Persentase Karakteristik Pegawai RSUD Ogan Ilir	86
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pendapatan Selain Gaji	88
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden Variabel Promosi	89
Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden Variabel Rekan Kerja.....	91
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden Variabel Atasan.....	93

Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden Variabel Pekerjaan	95
Tabel 4. 25 Nilai Kepuasan Pegawai	96
Tabel 4. 26 Persentase Retensi Pegawai RSUD OI 2020-2022	97
Tabel 4. 27 Persentase Pegawai yang Mengikuti Pelatihan	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4. 1 Profil responden berdasarkan Jenis Kelamin	69
Gambar 4. 2 Profil responden berdasarkan umur	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Pencapaian Kinerja Berdasarkan Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan.
- Lampiran II Surat Izin Penelitian
- Lampiran III Laporan Keuangan 2021 - 2022
- Lampiran IV Uji Validitas Kuisisioner Pelanggan
- Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Pelanggan
- Lampiran VI Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran VII Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pegawai
- Lampiran VIII Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Pegawai
- Lampiran IX Kuisisioner Kepuasan Pelanggan/Pasien
- Lampiran X Kuisisioner Kepuasan Pegawai

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang saat ini terus terjadi membuat kondisi ekonomi berubah yang mengakibatkan strategi-strategi bisnis terpengaruh. Perusahaan harus menyesuaikan dan beradaptasi dengan kondisi ekonomi saat ini untuk bisa bertahan dan meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, manajer atau pengambil keputusan harus mengetahui apakah strategi yang diterapkan organisasi sudah efektif dengan cara mengukur kinerja. Organisasi atau perusahaan bisa melihat keberhasilan strategi dan aktivitasnya dengan melakukan pengukuran kinerja (Djo & Dharmadiaksa, 2019).

Pengukuran kinerja mempunyai peran yang penting dalam penentuan strategi agar strategi yang dijalankan sesuai dengan visi dan misi organisasi. Pengukuran kinerja menurut Moeheriono (2012) adalah proses untuk menilai hasil aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan, dan menilai apakah aktivitas tersebut sudah efektif dan efisien. Menurut Mulyadi (2001) pengukuran kinerja adalah penilaian rutin terhadap aktivitas organisasi berdasarkan tujuan, standar, dan sasaran sesuai ketentuan organisasi. Pengukuran kinerja bertujuan untuk mempermudah manajemen dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja organisasi dimasa mendatang dengan cara menganalisis data secara tepat dan akurat (Yuwono et al., 2007).

Sistem pengukuran kinerja yang berfokus pada aspek keuangan saja hanya bisa menggambarkan pencapaian organisasi atau perusahaan dalam jangka pendek tanpa memikirkan pencapaian jangka panjang. Kaplan & Norton (2000) berpendapat bahwa “pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada kinerja keuangan mempunyai kelemahan seperti tidak dapat mengukur aset tidak tampak (*intangible assets*) dan aset sumber daya manusia (*intellectual assets*)”. Hal tersebut membuat perusahaan atau organisasi harus mengukur kinerja yang dapat menggambarkan kondisi keseluruhan agar bisa menentukan strategi yang tepat (Funam Islamidina & Epi Fitriah, 2022). Apalagi pengukuran kinerja hanya dari sisi keuangan saja kurang tepat digunakan dalam mengukur kinerja sebuah rumah sakit yang merupakan organisasi dalam bidang jasa pelayanan. Selain itu, pengukuran kinerja dari sisi keuangan saja juga membuat sumber daya rumah sakit tidak dapat terukur. Pengukuran kinerja yang hanya berdasarkan pengukuran keuangan saja dirasa sekarang sudah tidak lagi memadai. Perusahaan diharuskan melakukan pengukuran kinerjanya tidak hanya berdasarkan keuangan saja tetapi juga pengukuran kinerja dari sisi non-keuangan, hal ini dimaksudkan untuk dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan unit usaha.

Saat ini sudah banyak metode-metode pengukuran kinerja yang kompleks dan terintegrasi yang tidak hanya memanfaatkan informasi finansial saja melainkan informasi non-finansial juga. Beberapa model pengukuran tersebut antara seperti: *Balanced Scorecard* (BSC), *Performance Prism* dan *Integrated Performance Measurement Systems* (IPMS). BSC menerjemahkan strategi sebagai titik dasar rancangannya, tetapi kurang bisa menerjemahkan keinginan *stakeholder* secara

menyeluruh (Schwartz, 2005). *Performance Prism* mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi *stakeholder* keseluruhan namun cenderung mengabaikan bagaimana pengukuran kinerja nantinya (Rufaid & Vidiyanto, 2018). Sedangkan IPMS adalah pengukuran kinerja yang hanya berfokus pada keinginan para *stakeholder* (Frederico et al., 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir merupakan lembaga Kesehatan daerah yang diharapkan bisa mempercepat peningkatan derajat kesehatan dengan upaya pelayanan terhadap masyarakat. Dalam pengukuran kinerjanya, RSUD Ogan Ilir menerapkan pengukuran kinerja berdasarkan pengukuran kinerja keuangan. Pengukuran tersebut belum dapat mencerminkan kinerja rumah sakit secara keseluruhan karena terdapat kinerja non-keuangan yang belum dimasukkan dalam kriteria pengukuran kinerja.

Pada penelitian ini, pengukuran kinerja usaha yang paling sesuai dengan keadaan dan kebutuhan Rumah Sakit Umum Daerah Ogan Ilir adalah *Balanced Scorecard* (BSC). Menurut Kaplan & Norton (2000) masing-masing perspektif BSC bisa memberikan keseimbangan tujuan jangka panjang dan jangka panjang. BSC juga mengkombinasikan penilaian kinerja dari semua bentuk asset mulai dari asset yang berwujud (*tangible assets*) dan asset tidak berwujud (*intangible assets*). Hal ini menjadi kelebihan *Balanced Scorecard* karena dengan menggabungkan kedua asset tersebut ke dalam satu konsep yang sama dapat menghasilkan rencana strategi yang lebih komprehensif, seimbang dan terukur. Melalui pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* ini, diharapkan Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Ogan ilir bisa memahami lebih baik kinerja mereka saat ini dan kinerja mereka di masa mendatang.

Melihat dari fenomena diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul : **ANALISIS KINERJA RSUD KABUPATEN OGAN ILIR DENGAN METODE *BALANCED SCORECARD***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat dibuat dalam penelitian ini adalah “bagaimana kinerja RSUD Ogan Ilir jika menggunakan empat perspektif *Balanced Scorecard*.”

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan merujuk pada perumusan masalah yang telah diajukan, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis, pengujian, serta pengukuran terhadap kinerja Rumah Sakit Umum Daerah melalui pendekatan empat perspektif *Balance Scorecard*. Studi ini akan dilakukan sebagai kasus khusus pada RSUD Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian yang akan dilakukan penulis, memiliki manfaat untuk memberikan keuntungan untuk beberapa pihak yaitu :

1. Untuk peneliti

Diharapkan dapat memperluas pengetahuan mengenai *Balanced Scorecard* dan teknik-teknik manajemen usaha.

2. Untuk Organisasi

Bisa menjadi acuan untuk dipertimbangkan dan masukan bagi pihak yang berkepentingan dalam mengevaluasi usaha sehingga dapat menjadi pedoman bagi manajer dan para pengambil keputusan untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, Tanjung, S. F., Fitria, & Wijaya, R. S. (2023). Pengukuran Kinerja Finansial dan Non Financial dengan Pendekatan BSC Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Di Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, Vol. 25(1).
- Amado, C. A. F., Santos, S. P., & Marques, P. M. (2012). Integrating the Data Envelopment Analysis and the *Balanced Scorecard* approaches for enhanced performance assessment. *Omega*, 40(3), 390–403. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2011.06.006>
- Anshori, Z. (2018). *Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Menggunakan Balance Scorecard (Studi Kasus Pada RSUD Dr. Soegiri Lamongan)*. Tesis. Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Artley, W., & Stroh, S. (2001). *The Performance-Based Management Handbook : Establishing an Integrated Performance Measurement System*. University of California.
- Aziza Putri, I., Pawelas Arso, S., & Sriatmi, A. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) K.R.M.T. Wongsonegoro Kota Semarang Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5, 2356–3346. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Bharata, R., Setyorini, D., & Isroah, I. (2019). Penerapan Balance Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 174–189. <https://doi.org/10.31002/rep.v4i2.1958>
- Bose, S., & Thomas, K. (2007). Applying the *Balanced Scorecard* for better performance of intellectual capital. *Journal of Intellectual Capital*, 8(4), 653–665. <https://doi.org/10.1108/14691930710830819>
- Chandrarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif* (p. 125). Jakarta. Salemba Empat.
- Djo, N. H., & Dharmadiaksa, I. B. (2019). Penerapan *Balanced Scorecard* Pada Pengukuran Kinerja PT. Blue Bird Tbk. *E-Jurnal Akuntansi*, 1912. <https://doi.org/10.24843/EJA.2019.v26.i03.p09>
- Farooq, A., & Hussain, Z. (2011). *Balanced Scorecard* perspective on change and performance: a study of selected Indian companies. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 24, 754–768. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.09.043>
- Firli, O. M., Tresna, P. W., & Herawati, T. (2023). Analysis of Company Performance Assessment Using the *Balanced Scorecard*. *Owner*, 7(1), 612–618. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1205>

- Frederico, G. F., Garza-Reyes, J. A., Kumar, A., & Kumar, V. (2020). Performance measurement for supply chains in the Industry 4.0 era: a *Balanced Scorecard* approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 70(4), 789–807. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-08-2019-0400>
- Funam Islamidina, & Epi Fitriah. (2022). Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 25–32. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.685>
- Gomes, C. F., Yasin, M. M., & Lisboa, J. V. (2004). A literature review of manufacturing performance measures and measurement in an organizational context: a framework and direction for future research. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 15(6), 511–530. <https://doi.org/10.1108/17410380410547906>
- Hannabarger, C., Buchman, R., & Economy, P. (2009). *Balanced Scorecard Strategy For Dummies*. New Jersey. Wiley Publishing.
- Hartati. (2012). *Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Hartati. (2014). *Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Pirngadi Medan dengan Menggunakan Balanced Scorecard*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Hawa. (2016). *Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan Balance Scorecard Di Rumah Sakit Umum Daerah Tanjung Pura Langkat*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- John, J. W., & Subramanyam, K. R. (2010). *Analisis Laporan Keuangan* (Edisi 10). Jakarta. Salemba Empat.
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., Ghadge, A., & Raut, R. (2020). A performance measurement system for industry 4.0 enabled smart manufacturing system in SMMEs- A review and empirical investigation. *International Journal of Production Economics*, 229, 107853. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107853>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta. Erlangga.
- Kartalis, N., Velentzas, J., & Broni, G. (2013). Balance Scorecard and Performance Measurement in a Greek Industry. *Procedia Economics and Finance*, 5, 413–422. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(13\)00049-X](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(13)00049-X)
- Kosasih, M. S. A., & Suprapti, S. (2020). Analisis Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* Di Rumah Sakit Dr.Etty Asharto Batu. *Jurnal Akuntansi Dan Perpajakan*, 6(2). <https://doi.org/10.26905/ap.v6i2.4277>

- Kurien, G. P., & Qureshi, M. N. (2011). Study of Performance Measurement Practices in Supply Chain Management. *International Journal of Business, Management and Social Sciences* 2, 19–34.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Makassar. BPFE.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Revisi). Jakarta. Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan* (Edisi 2). Jakarta. Salemba Empat.
- Mulyadi. (2005). *Sistem Manajemen Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Munawir, s. (2001). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta. Liberty.
- Niven, & Paul, R. (2005). *Balanced Scorecard Diagnostics: Maintaining Maximum Performance*. John Wiley & Sons.
- Payaman, S. K. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Rufaid, A., & Vidiyanto, M. I. (2018). Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Performance Prism Di Pt Karung Emas Manyar Gresik. *Rekayasa*, 11(1), 46. <https://doi.org/10.21107/rekayasa.v11i1.4124>
- Rustam, A., Rosulong, I., & Aziza, A. N. (2019). Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Rumah Sakit Sultan Dg. Raja Bulukumba. *INVOICE: JURNAL ILMU AKUNTANSI*, 1(1), 1–22. <https://doi.org/10.26618/inv.v1i1.2010>
- Saputri, M. A. (2021). Topik Balance Scorecard Dalam Literatur Akuntansi Di Indonesia: Studi Bibliografi. *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 8(1), 61–78. <https://doi.org/10.25105/jat.v8i1.8611>
- Schwartz, J. (2005). The *Balanced Scorecard* versus Total Quality Management: Which Is Better for Your Organization? *Military Medicine*, 170(10), 855–858. <https://doi.org/10.7205/MILMED.170.10.855>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Vol. Edisi ketiga* (Edisi Ketiga). Bandung. Alfabeta.
- Sukardi, S., & Nasution, A. H. (2010). Integrated Model of Balanced Score Card and Technology Component Measurement: A Strategic Perspective in Indonesia Biofuel Engineering Development. *IPTEK The Journal for Technology and Science*, 21(3). <https://doi.org/10.12962/j20882033.v21i3.39>

- Suliyanto. (2005). *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Sumarsan, T. (2011). *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Jakarta. Indeks.
- Tarigan, J., & Widjaja, D. C. (2014). The Relationship between Non-Financial Performance and Financial Performance Using *Balanced Scorecard* Framework: A Research in Education Context. *Journal of Economics, Business and Management*, 43–47. <https://doi.org/10.7763/JOEBM.2014.V2.96>
- Undang-Undang RI. (2009). *Undang-undang Republik Indonesia No 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*.
- Wong, F. W. H., Lam, P. T. I., & Chan, E. H. W. (2009). Optimising design objectives using the *Balanced Scorecard* approach. *Design Studies*, 30(4), 369–392. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2008.10.004>
- Yuwono, S., Sukarno, E., & Ichsan, M. (2007). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus Pada Strategi*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Zopiatis, A. (2010). Is it art or science? Chef's competencies for success. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 459–467. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.12.003>