

**EVALUASI KINERJA NONKEUANGAN SEBAGAI ALAT PENILAIAN  
KINERJA PADA PT. GRAHA PUSRI MEDIKA PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

**Akbar Fran Yumoko**

**51071003021**

**Akuntansi**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
2014**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI KINERJA NON KEUANGAN SEBAGAI ALAT PENILAIAN KINERJA PADA PT. GRAHA PUSRI MEDIKA PALEMBANG**

**Oleh:**

**Akbar Fran Yumoko**

Evaluasi Kinerja Non Keuangan Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada PT. Graha Pusri Media Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi kinerja non keuangan sebagai alat penilaian kinerja pada PT. Graha Pusri Medika Palembang.

Objek penelitian ini adalah pasien dan pegawai dari Rumah Sakit Pusri Palembang, total sebanyak 60 orang dijadikan responden, terdiri dari 50 orang pasien dan 10 orang pegawai. Adapun data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner serta observasi langsung dengan pasien dan pegawai dari Rumah Sakit Pusri Palembang untuk memperoleh informasi bagi kelengkapan data yang dibutuhkan.

Analisis dari data yang didapat dilakukan dengan menggunakan tiga perspektif balanced scorecard, yaitu kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada Rumah Sakit Pusri untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia pengelola sehingga kinerja pelayanan terhadap pelanggan menjadi lebih baik serta agar peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel lain yang belum diteliti melalui analisis yang berbeda agar didapat informasi baru tentang peranan kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci: Kinerja non keuangan, kualitas sumber daya manusia.***

## **ABSTRACT**

### **PERFORMANCE EVALUATION OF NON-FINANCIAL AS APPLIANCE PERFORMANCE ASSESSMENT AT GRAHA PUSRI MEDIKA PALEMBANG**

**By:**

Akbar Fran Yumoko

Performance Evaluation of Non-Financial as Appliance Performance Assessment at Graha Pusri Medika Palembang. This study intend to know performance evaluation of non financial as appliance performance assessment at Graha Pusri Medika Palembang.

Object of this study was patient and employee of the Pusri Hospital Palembang, as many as 60 people as respondents, consisted of 50 patients and 10 employees. The data required in this study was obtained through questionnaires and direct observation with patients and employees of the Pusri Hospital Palembang to obtain information for the completeness of the data required.

Analysis of the data obtained is done by using the three perspectives of balanced scorecard, namely, customer satisfaction, internal business processes, and learning and growth

Based on the results of this study are expected to Pusri Hospital to further improve performance quality of human resources manager so that the performance of customer service can get better and that further research could examine other variables that have not been studied through different analyzes in order to obtain new information about the role of human resources to customer satisfaction.

***Keywords: Performance of non financial, quality of human resources.***

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : AKBAR FRAN YUMOKO  
Jenis Kelamin : LAKI - LAKI  
Tempat / Tanggal Lahir : PALEMBANG, 2 JUNI 1989  
Agama : ISLAM  
Status : BELUM MENIKAH  
Alamat (Orang Tua) : JL. RESIDEN H. ABDUL ROZAK NO. 117 RT  
10 RW 02 KEL. KALIDONI PALEMBANG  
Alamat Email : [franyumoko@yahoo.com](mailto:franyumoko@yahoo.com)

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD YSP PUSRI PALEMBANG  
SLTP : SLTP YSP PUSRI PALEMBANG  
SMA : SMA KUSUMA BANGSA PALEMBANG

## MOTTO

- *Setiap orang bisa berubah menjadi lebih baik jika dia berusaha, jangan pernah meminta untuk kebahagiaan, capailah.*
- *Tidaklah cukup bekerja keras tanpa sebuah pengabdian hingga sesuatu itu tercapai, jangan pernah menyerah, tetap fokus, do'a, ikhtiar, usaha, tawaqal.*

*(Akbar Fran Yumoko )*

### ***Kupersembahkan kepada :***

- ✓ *Kedua orang tuaku tercinta*
  - ✓ *Adikku tersayang*
- ✓ *Sahabat - sahabat terbaikku*
  - ✓ *Para guru dan dosenku*
  - ✓ *Almamaterku*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahillalamin*, Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat serta hidayah-NYA penulisan skripsi dengan judul “Evaluasi Kinerja Nonkeuangan Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada PT. Graha Pusri Medika Palembang” dapat diselesaikan dengan baik dan sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi yang mengambil judul “Evaluasi Kinerja Nonkeuangan Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada PT. Graha Pusri Medika Palembang” terdiri atas lima bab dan data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data primer yang bersumber dari kuisioner yang dinilai oleh responden yang dijadikan sampel pada penelitian yaitu pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Pusri Palembang serta pegawai intern dan data sekunder yang diperoleh penulis melalui study kepustakaan, buku bacaan, internet, dan laporan dari berbagai aktivitas perusahaan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak dibantu berbagai pihak, baik itu bantuan secara langsung ataupun tidak langsung, dalam bentuk moril atau materil yang diberikan kepada penulis. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-NYA.
2. Kedua orang tua saya tersayang, Ayah (H. Fachrizal) dan Ibu (Hj. Lusiana) yang selalu berdoa dan memberikan semangat serta nasehat dan kasih sayang kepada saya dengan cara mereka masing-masing sehingga saya mampu bertahan sampai dengan saat ini. Kalian adalah orang-orang yang tangguh, semoga Allah selalu melindungi dan memberkahi kalian dalam setiap waktu, amin.
3. Bapak Prof. Dr. H. Taufik Marwa, M.S. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Subeki, SE., M.M, Ak., CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.

5. Ibu Ika Sasti Ferina, SE., M.Si., Ak., CA selaku Pengelola Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.
6. Ibu Yulia Saftiana, SE., M.S.i, Ak, selaku dosen Pembimbing I Skripsi yang telah banyak membantu dan memberikan pengarahan pada penulisan selama menjalani proses pengerjaan skripsi ini dan selama proses perkuliahan.
7. Ibu Eka Meirawati, SE., M.Si., Ak, selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
8. Ibu Rina Tjandrakirana DP, SE, MM, Ak selaku Pembimbing Akademik.
9. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu mereka dan mengajarkan saya dengan segala teori – teori ilmu ekonomi yang mereka ketahui, semoga itu dapat bermanfaat bagi kehidupan saya dan tuhan dapat membalas jasa baik kalian.amin
10. Semua staf pegawai, tata usaha, bagian keamanan dan kebersihan kampus. Terima kasih karena kalianlah orang-orang yang sering saya repotkan, dan karena itulah yang membuat kalian lebih berarti.
11. Adik saya tercinta, Riana. Terima kasih atas semangat dan semoga kita akan lebih menjadi orang-orang yang bermanfaat bagi keluarga dan orang-orang yang kita sayangi, amin.
12. Serta untuk Putri Anindya Kirana, terima kasih untuk semangat, nasehat, dukungan serta rasa sabar yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan kewajiban saya sebagai seorang mahasiswa.
13. Rekan – rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi, Akuntansi Kelas A, Aminah, Tri, Walen, Adha, serta Paolo, Aditya, Fathir, Suhendro, Nugroho, Ridwan, dan lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Senang bisa mengenal dan berjuang bersama kalian.
14. Seluruh mahasiswa / mahasiswi angkatan 2007 terima kasih dan senang bisa mengenal kalian.
15. Karyawan dan karyawan serta pasien dari PT. Graha Pusri Medika Palembang, terima kasih telah membantu saya dalam memberikan informasi dan mengizinkan

saya untuk melakukan penelitian dan membantu beberapa hal yang menjadi kendala bagi saya.

Akhir kata penulis berharap kiranya penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi manajemen perusahaan dan bahan masukan bagi akademisi yang mengambil penelitian terhadap manajemen pemasaran. Penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Penulis membuka hati dan berlapang dada untuk menerima setiap kritikan serta saran yang membangun dalam memperbaiki penelitian ini.

Palembang, 14 April 2014

Penulis,

**Akbar Fran Yumoko**

**51071003021**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Ruang Lingkup.....	6
1.6. Definisi Operasional.....	7
1.7. Metode Pengambilan Sampel.....	7
1.8. Data dan Metode Pengumpulan Data.....	8
1.9. Metode Analisis Data.....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1. Landasan Teori	
2.1.1. Pengukuran Kinerja .....	10
2.1.2. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja.....	16
2.2. Pengertian Balanced Scorecard.....	24
2.2.1. Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard.....	25
2.2.2. Perspektif Finansial.....	27
2.2.3. Perspektif Pelanggan.....	34
2.2.4. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	34
2.2.5. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	35
2.3. Keunggulan dan Kelemahan Penilaian Kinerja Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard .....	36
2.3.1. Keunggulan Balanced Scorecard.....	37
2.3.2. Kelemahan Balanced Scorecard .....	38
2.4. Penelitian Terdahulu.....	39
 <b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	 <b>43</b>
3.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	43
3.1.1. Tempat Penelitian .....	43
3.2. Rancangan Penelitian.....	44
3.3. Sumber Data.....	44
3.4. Populasi dan Sampel .....	45
3.5. Instrumen Penelitian.....	47
3.6. Metode Pengambilan Sampel .....	48
3.7. Metode Analisis Data.....	49
3.7.1. Uji Validitas .....	49

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
4.2. Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.2.1. Analisis Deskriptif Pasien .....	53
4.2.2. Analisis Perspektif Proses Bisnis/Intern .....	57
4.2.3. Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	60
4.2.4. Analisis atas Evaluasi Kinerja Nonkeuangan Sebagai Alat Penilaian Kinerja.....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1. Kesimpulan .....	66
5.2. Saran.....	67
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	67
Daftar Pustaka .....	69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Jumlah Responden Penelitian .....	45
Tabel 3.2. Kuesioner Kepuasan Pasien .....	45
Tabel 3.3. Kuesioner Staf/Pegawai Intern.....	46
Tabel 3.4. Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	46
Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia .....	50
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	51
Tabel 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
Tabel 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	52
Tabel 4.5. Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Konsumen.....	54
Tabel 4.6. Deskripsi Variabel Penelitian Proses Bisnis Intern.....	58
Tabel 4.7. Deskripsi Variabel Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Penilaian Kinerja Dengan Balanced Scorecard.....	26

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang unik dan kompleks karena merupakan institusi yang padat karya, mempunyai sifat-sifat dan ciri-ciri serta fungsi-fungsi yang khusus dalam proses menghasilkan jasa medik dan mempunyai berbagai kelompok profesi dalam pelayanan penderita. Di samping melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan masyarakat, rumah sakit juga mempunyai fungsi pendidikan dan penelitian.

Rumah sakit di Indonesia pada awalnya dibangun oleh dua institusi. Pertama adalah pemerintah dengan maksud untuk menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum terutama yang tidak mampu. Kedua adalah institusi keagamaan yang membangun rumah sakit nirlaba untuk melayani masyarakat miskin dalam rangka penyebaran agamanya. Hal yang menarik akhir-akhir ini adalah adanya perubahan orientasi pemerintah tentang manajemen rumah sakit di mana kini rumah sakit pemerintah digalakkan untuk mulai berorientasi ekonomis. Untuk itu, lahirlah konsep Rumah Sakit Swadana di mana investasi dan gaji pegawai ditanggung pemerintah namun biaya operasional rumah sakit harus ditutupi dari kegiatan pelayanan kesehatannya. Dengan demikian, kini rumah sakit mulai memainkan peran ganda, yaitu tetap melakukan pelayanan publik sekaligus memperoleh penghasilan (laba) atas operasionalisasi pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat.

Sedarmayanti (2004:177) berpendapat bahwa kata kunci dari kinerja adalah :

1. Hasil Kerja,
2. Proses atau organisasi,
3. Terbukti secara konkrit,
4. Dapat diukur,
5. Dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Berbicara tentang kinerja, erat kaitannya dengan suatu pendapat bahwa untuk mengetahui hasil kinerja yang dicapai karyawan dalam suatu perusahaan maka hal pertama yang harus dilakukan adalah melaksanakan penilaian kinerja. Dari hasil penilaian kinerja tersebut dapat diketahui kinerja perusahaan secara menyeluruh apakah kinerja perusahaan baik atau tidak. Sehubungan dengan hal tersebut maka upaya untuk melakukan penilaian kinerja di suatu organisasi merupakan hal penting. Untuk itu perlu juga dipahami mengenai penilaian kinerja agar dapat diketahui bagaimana gambaran hasil kinerja individu maupun perusahaan.

Robbins (2001:63) mengatakan tiga kriteria yang paling umum dalam mengukur kinerja, yaitu hasil kerja perorangan, perilaku dan sifat.

#### 1. Hasil kerja

Hasil kerja seorang pekerja dilihat jika pada suatu pekerjaan mengutamakan hasil akhir, misal volume penjualan, biaya per unit produksi dan sebagainya,

## 2. Perilaku

Penilaian perilaku dilakukan bila terdapat kesulitan untuk mengidentifikasi hasil tertentu sebagai hasil langsung dari kegiatan seorang pekerja. Hal ini terutama pada pekerja sebagai bagian dari kelompok kerja,

## 3. Sifat

Merupakan bagian yang paling lemah dari kriteria penilaian kinerja, sebab akhirnya sering dihilangkan dari kinerja aktual dari pekerjaan itu sendiri. Sifat-sifat yang dinilai seperti sikap yang baik, rasa percaya diri, inisiatif, loyalitas dan lainnya.

Arti pentingnya penilaian kinerja menurut Hariandja (2007:195) adalah :

1. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi,
2. Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka,
3. Penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya,
4. Pelatihan dan pengembangan,
5. Perencanaan karir,
6. Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan,
7. Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia.

Dreher dan Dougherty (2001:92) menyatakan bahwa pengukuran kinerja karyawan secara umum terbagi menjadi dua bagian besar, yaitu penilaian terhadap

hasil kerja (*result -oriented performance measures*) dan penilaian terhadap proses kerja (*process oriented and human judgment system*). Penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh berbagai pihak, yaitu atasan langsung, rekan kerja, diri sendiri, bawahan langsung dan metode penilaian 360 derajat.

Di dalam organisasi terdapat banyak aktivitas, yang diselenggarakan oleh petugas berbagai jenis profesi, baik profesi medik, paramedik maupun non medik. Untuk dapat menjalankan fungsinya, diperlukan suatu sistem manajemen menyeluruh yang dimulai dari proses perencanaan strategi, baik untuk jangka panjang maupun jangka pendek. Suatu perencanaan strategi dapat disebut baik apabila perencanaan tersebut dapat ditidakanjuti secara praktis ke dalam program-program operasional yang berorientasi kepada *economic equity quality*. Artinya Rumah Sakit dikelola secara efektif dan efisien, melayani segala lapisan masyarakat dan berkualitas. Memasuki era globalisasi perdagangan antar negara, pimpinan Rumah Sakit di Indonesia perlu memfokuskan strategi perencanaan, pengorganisasian, pengoperasian, dan pengendalian sehingga mampu bersaing di tingkat global. Di dalam era tersebut, para konsumen bebas memilih Rumah Sakit mana yang mampu memberikan pelayanan memuaskan, profesional dengan harga bersaing, sehingga strategi dan kinerja Rumah Sakit harus berorientasi pada keinginan pelanggan tersebut. Indikator keberhasilan merupakan alat ukur yang harus dievaluasi secara periodik berkesinambungan. Indikator bukan saja dalam bentuk finansial tapi juga dengan indikator yang lain seperti pelanggan, bisnis internal juga pembelajaran dan

pertumbuhan yang selanjutnya dijadikan bahan untuk mengendalikan arah dan mutu pelayanan kesehatan agar visi yang telah ditetapkan dapat diwujudkan.

PT. Graha Pusri Medika merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat umum. Salah satu kegiatan perusahaan yang penting adalah pelayanan jasa kesehatan. PT. Graha Pusri Medika dalam mengukur kinerja menggunakan informasi finansial dan non finansial dalam perhitungan kinerjanya, dengan kriteria yang telah ditentukan, Rumah Sakit menentukan kinerja dalam periode tertentu. Perhitungan ini dimaksudkan untuk mengetahui sampai sejauh mana Rumah Sakit telah melakukan perbaikan kinerja dari periode saat ini dengan periode yang telah lalu. Hasil penilaian kinerja yang telah diperoleh menjadi acuan bagi manajemen PT. Graha Pusri Medika dalam peningkatan kualitas di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Evaluasi Kinerja Non Keuangan Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pada PT. Graha Pusri Medika Palembang.**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kinerja nonkeuangan PT. Graha Pusri Medika Palembang tahun 2011-2012?
2. Apakah kinerja nonkeuangan telah dijadikan alat penilaian kinerja?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja nonkeuangan PT. Graha Pusri Medika Palembang tahun 2011-2012.
2. Untuk mengetahui apakah kinerja nonkeuangan telah dijadikan alat penilaian kinerja.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan agar menambah daya nalar dan wawasan berfikir penulis, khususnya yang berkaitan dengan analisis kinerja nonkeuangan.

2. Bagi Perusahaan

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan tentang kinerja nonkeuangan.

3. Bagi pihak yang terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak yang akan membuat penelitian dengan topik yang sama.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Pembahasan pada penulisan ini mengenai analisis kinerja nonkeuangan pada PT. Graha Pusri Medika Palembang tahun 2011-2012.

## 1.6. Definisi Operasional

Dalam penelitian variabel yang diteliti yaitu penilaian kinerja nonkeuangan. Kinerja nonkeuangan adalah pengukuran kinerja yang tidak berdasarkan rasio keuangan namun diukur melalui aktivitas sehari-hari di Rumah Sakit.

## 1.7. Metode Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penulisan skripsi ini adalah penarikan sampel secara acak. Dengan pertimbangan angka jumlah kunjungan rata-rata pasien setiap hari tahun 2013 adalah sebanyak 100 pasien. Dengan menggunakan rumus slovin, menurut Akhmad Fauzi (2001:6) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10%.

$$n = \frac{100}{1 + 100 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100(0,01)}$$

$$= 50 \text{ orang}$$

### **1.8. Data dan Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Dalam pengumpulan data tersebut, penulis mendapatkan data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dengan menggunakan kuesioner. Data sekunder adalah data yang dipergunakan dalam bentuk sudah jadi berupa publikasi ataupun data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain. Data yang diperoleh yaitu gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas dan jumlah pasien serta pelayanan. Cara yang ditempuh yaitu :

1. Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian dengan mencatat sistematis data yang dibutuhkan.
2. Studi Pustaka yaitu melengkapi data yang telah didapat di perusahaan dengan melihat atau mempelajari buku-buku yang mempunyai kaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## **1.9. Metode Analisis Data**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif komparatif yaitu dengan cara membandingkan antara teori yang ada dengan keadaan yang sebenarnya di PT. Graha Pusri Medika Palembang.

pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner serta sikap kepedulian dan keseriusan dalam menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang ada. Masalah subjektivitas dari responden dapat mengakibatkan hasil penelitian ini rentan terhadap biasnya jawaban responden.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.  
Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa.  
Jakarta: Penerbit Balai Pustaka

- Dreher, G.F., Dougherty, T.W., 2001. *Human Resource Strategy, a Behavioral Perspective for the General Manager, International Edition*, Singapore: McGraw Hill Companies.
- Hariandja, Marihot Tua Effendi. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta : Grasindo
- Mulyadi. 1997. *Akuntansi Manajemen: Konsep, manfaat dan rekayasa*. (Edisi kedua). Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Mulyadi dan Johny Setyawan, 2001. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyadi, 2002. *Auditing*, Buku Dua, Edisi Keenam. Jakarta : Salemba Empat
- Mulyadi. 2007. *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat, dan Rekayasa, Edisi ke-2*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Robbins, Stephen, P., 2001. *Organizational Behavior*, Ninth Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Sedarmayanti. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2011. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja : Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomi Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerjanya*. Cetakan Ketiga. Bandung : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group.