

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
PROF.DR.W.Z.JOHANNES KUPANG DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan/Prodi Akuntansi Konsentrasi
Keuangan Daerah**



Disusun oleh :

LABRIANTI ALPHASINE TADE

No. Reg: 331 13 054

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2017**

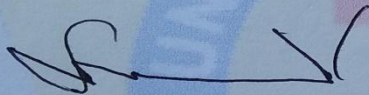
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh Tim Pembimbing Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang guna melengkapi Tugas Akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs.Ec.Sabinus Hatul,MM



Anastasia P.Citraputri,SE,MM

MENGESAHKAN :

Ketua Program Studi
Akuntansi



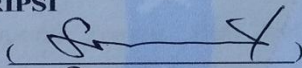
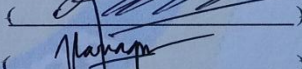
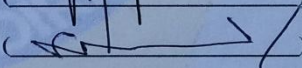
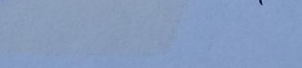
Wilhelmus Mustari, SE,M.Acc

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang diselenggarakan pada :

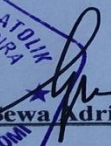
Hari/Tanggal : Senin, 07 November 2017
Jam : 12.00 – 14.00
Tempat : B110
Atas Nama : Labrianti Alphasine Tade
No. Registrasi : 331 13 054
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

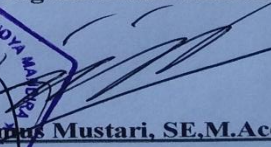
- | | | |
|----------------|--------------------------------|--|
| 1. Ketua | : Drs.Ec.Sabinus Hatul,MM | () |
| 2. Sekretaris | : Anastasia P.Citraputri,SE,MM | () |
| 3. Penguji I | : Wilhelmus Mustari,SE,M.Acc | () |
| 4. Penguji II | : Maria Goreti Malut,SE,MM | () |
| 5. Penguji III | : Drs.Ec.Sabinus Hatul,MM | () |

MENGETAHUI :

Dekan Fakultas Ekonomi


Jon Sewa Adrianus, SE, MM


Ketua Program Studi Akuntansi


Wilhelmus Mustari, SE, M.Acc


MOTTO

Karena Tuhanlah yang memberikan hikmat, dari-NYA datang pengetahuan dan kepandaian.

PERSEMBAHAN:

Karya ini Ku persembahkan Kepada :

Kedua Orang tuaku tercinta Ayahanda Drs.Daud Yesaya Tade,MM Ibunda Mariana Tabita Djuwa,S.pd, Kakakku tersayang Fanny, dan ketiga adikku tersayang Rully, Yana, Manda yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa.

ABSTRAK

Labrianti Alphasine Tade Nomor Regis 33113054, dengan judul skripsi “**Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof.dr.W.Z.Johannes Kupang**” Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”. Dibawah bimbingan Bapak Drs.Ec.Sabinus hatul,MM selaku pembimbing I dan Ibu Anastasia P.Citraputri,SE,MM selaku pembimbing II.

Masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kinerja RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Tujuan penelitian ini mengetahui kinerja RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada tahun 2013-2015.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Metode pengumpulan datanya adalah dokumentasi, wawancara dan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perspektif keuangan yaitu, Rasio Likuiditas pada *current ratio* di tahun 2015 yang memenuhi standar, *quick ratio* di tahun 2014 dan 2015 yang memenuhi sedangkan tahun 2013 tidak memenuhi. Pada Rasio Solvabilitas yaitu, *total debt to total asset ratio* di tahun 2013-2015 kurang baik, *long term debt to equity ratio* di tahun 2013-2015 kurang baik. Pada surplus dan defisit, rumah sakit lebih banyak belanja dari pada pendapatannya sendiri. 2) Perspektif pelanggan terlihat dari hasil tanggapan pasien merasa sangat puas dengan pelayanan rumah sakit. 3) Perspektif proses bisnis internal kurang baik dilihat dari: BOR pada tahun 2013-2015 dikatakan dan mencapai standar yang ditentukan yaitu 60-85%. ALOS pada tahun 2013-2015 diambang batas minimal standar yaitu 6-9 hari. GDR dan NDR tahun 2013-2015 kurang baik yang diakibatkan tingginya angka kematian. TOI pada tahun 2013-2015 kurang baik dengan standar yaitu 1-3 hari. BTO pada tahun 2013-2015 kurang baik dibawah standar yaitu 40-50 kali. 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dikatakan cukup baik, aspek tingkat pendidikan karyawan dari tahun 2013-2015 sudah cukup memiliki kualitas dari aspek perputaran karyawan, aspek kepuasan karyawan merasa sangat puas dengan kinerjanya, sedangkan aspek pengembangan SDM yang mengikuti latihan tahun masih terbilang kurang.

Berdasarkan analisis tersebut disarankan agar: 1) Pada perspektif, harus memperhatikan laporan keuangan serta memaksimalkan pemakaian keuangan agar tidak terjadi ketimpangan keuangan.. 2) Perspektif pelanggan, hendaknya menambah sarana dan prasarana. 3) Perspektif proses bisnis internal, RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang meningkatkan kualitas dari rumah sakit yaitu dari segi BOR,ALOS,GDR,NDR dan BTO serta penanganan yang dilakukan. 4) Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, pada karyawan di RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang disarankan agar bisa memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bisa mengikuti pendidikan dan pelatihan agar meningkatkan pelayanan.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, kinerja RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*"

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira beserta Staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Jurusan dan Program Studi Akuntansi Konsentrasi Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan sampai penulisan skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan sekretaris Program Studi Akuntansi yang telah menjadi orang yang senantiasa membimbing, menasehati, dan memberi dukungan bagi penulis.

4. Bapak Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM selaku pembimbing I, Ketua Penguji dan Penguji III dan Ibu Anastasia P. Citraputri, SE, MM sebagai pembimbing II selaku Sekretaris Panitia Ujian Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan mulai dari persiapan proposal hingga penulisan skripsi ini.
5. Bapak Wilhelmus Mustari, SE. M. Acc selaku dosen Penguji I dan Ibu Maria Goreti Malut, SE, MM selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji dan memberi masukan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan masukan dalam perkuliahan sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan dan seluruh staf pada Rumah Sakit Umum Daerah Pro. Dr. W. Z. Johannes Kupang yang telah menerima dan membantu penulis untuk melakukan penelitian guna penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, Penulis berharap semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan kepada penulis mendapatkan Berkah dari Tuhan Yang Maha Kuasa dan menjadikan pijakan bagi penulis untuk berkarya lebih baik di masa yang akan datang.

Kupang, 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS	11
2.1 Konsep Kinerja.....	11
2.2 Konsep Rumah Sakit.....	11
2.3 Konsep Balanced Scorecard.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu	20

2.5 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Jenis Data	23
3.3 Populasi Dan Sampel	24
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Definisi Operasional Variabel	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
BAB IV GAMBARAN UMUM	32
4.1 Sejarah RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang.....	32
4.2 Visi dan Misi RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang.....	34
4.3 Tugas Pokok RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang.....	34
4.4 Fungsi Pokok RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang	34
4.5 Struktur Organisasi RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang	35
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1 Kinerja Perspektif Keuangan	36
5.2 Kinerja Perspektif Pelanggan	43
5.3 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	49
5.4 Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran	55
BAB VI PENUTUP	62
6.1 Kesimpulan.....	62

6.2 Saran.....	66
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	68
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1.1 BOR pada RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang	7
Grafik 1.2 TOI pada RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang.....	8
Grafik 1.3 ALOS pada RSUD Prof.Dr.W.Z.Johannes Kupang	8

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rencana Jumlah Pendapatan dan Realisasi Tahun 2013-2015	5
Tabel 1.2 Defenisi Operasional Variabel	26
Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Rasio Tahun 2013-2015	42
Tabel 5.2 Laporan Realisasi Anggaran 2013-2015.....	42
Tabel 5.3 Tanggapan Rawat Pasien Jalan	43
Tabel 5.4 Tanggapan Rawat Pasien Inap	45
Tabel 5.5 Hasil Proses Bisnis Internal	54
Tabel 5.6 Perputaran Karyawan	56
Tabel 5.7 Tanggapan Karyawan	57
Tabel 5.8 Pengembangan SDM.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	35