

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Karna atas paman dan izin Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Akutansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Adapun judul Skripsi ini adalah "Pengukuran Kinerja Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Metode Balanced Scorecard Pada RSUD Sari Mutiara Medan",

Berkenaan dengan hal tersebut, Penulis telah mendapatkan bantuan Moral dan Materil dari berbagai Pihak, Penulis Mengucapkan Terima Kasih sebesar besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Alifuddin, SE, MEd. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area
2. Ibu Dra. Hj. Rosmaini, AK, MMA selaku dosen wali yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd. Menjabat selaku ketua penguji Skripsi
4. Bapak M. Idris Dalimunthe, SE, MSi menjabat selaku sekretaris penguji Skripsi
5. Ibu Dra. Hj. Retnawati Siregar, MSi selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan petunjuk, pengarahan, bimbingan, dan bantuan dari awal hingga selesainya skripsi ini.

6. Bapak Drs. H. Situmorang, AK, MMA selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, serta seluruh staff karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah berkenan membantu penulis.
8. Seluruh Staff RSU Sari Mutiam Medan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang tua Penulis, Ayahanda Drs. Bennis Manik, MAP dan Ibunda Rumondang Gultom, Ns. SKep, yang selalu memberikan perhatian yang tulus kepada penulis.
10. Seluruh Teman Seperjuangan Jurusan Akutansi ' 08 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu

Penulis Menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempumaan, yang disebabkan oleh keterbatasan penulis dalam pengetahuan pengulasan skripsi. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempatan penelitian di masa depan sehingga dapat menjadi acuan dalam penulisan karya karya ilmiah selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat dan digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Kinerja	8
1. Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja	8
2. Manfaat Pengukuran Kinerja	9
3. Syarat-Syarat Pengukuran Kinerja	10
B. <i>Balanced Scorecard</i>	10
1. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2. Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	12
a. Perspektif Keuangan	12
b. Perspektif Pelanggan	14

c. Perspektif Internal Bisnis	15
d. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan	17
3. Hubungan Antar Perspektif	17
4. Manfaat dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	21
5. Cara Mengukur <i>Balanced Scorecard</i>	24
C. Jasa Pelayanan Kesehatan	25
1. Pengertian Jasa	25
2. Pengertian Pelayanan Kesehatan	27
D. Kerangka Konseptual	28

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	28
C. Definisi Operasional	30
D. Jenis dan Sumber Data	34
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Teknik Analisis Data	35

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Gambaran Umum

a. Sejarah Singkat Perusahaan	38
b. Tujuan Perusahaan	40
c. Visi dan Misi Perusahaan	40

d. Struktur Organisasi	41
2. Penilaian Kinerja RSUD Sari Mutiara Medan	53
3. Laporan Kinerja RSUD Sari Mutiara Medan	57

B. PEMBAHASAN

1. Mengukur Kinerja Masing Masing Perspektif	61
a. Perspektif Keuangan	61
b. Perspektif Pelanggan	62
c. Perspektif Internal Bisnis	65
d. Perspektif Pembelajaran dan bertumbuh	66
2. Penilaian dengan <i>Balanced Scorecard</i>	68
3. Keterkaitan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	69

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

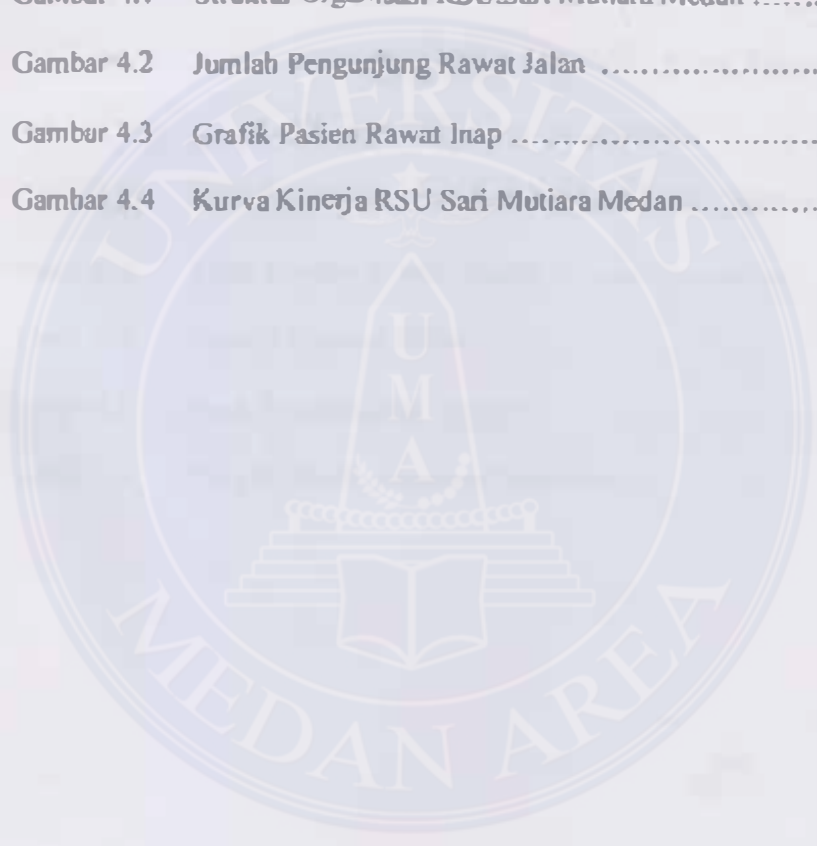
A. KESIMPULAN

B. SARAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Gambar 2.1	Model Rantai Nilai Generik	16
Gambar 2.2	Hubungan Antar Perspektif	20
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSUD Sari Mutiara Medan	42
Gambar 4.2	Jumlah Pengunjung Rawat Jalan	58
Gambar 4.3	Grafik Pasien Rawat Inap	59
Gambar 4.4	Kurva Kinerja RSUD Sari Mutiara Medan	69



DAFTAR TABEL

<u>Nomor</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
Tabel 2.1	Rating Scale	24
Tabel 2.2	Ukuran Kinerja	25
Tabel 3.1	Rencana Waktu Penelitian	30
Tabel 4.1	Jumlah Pengunjung Pasien di Instalasi Rawat Jalan	57
Tabel 4.2	Jumlah Pelayanan di Instalasi Rawat Inap	59
Tabel 4.3	Skor Pengukuran Kinerja RSUD Sari Mutiara Medan	61
Tabel 4.4	Total Tingkat Akuisisi Pasien	63
Tabel 4.5	Jumlah Keluhan Pasien	66
Tabel 4.7	Rasio Pegawai yang dilatih	67
Tabel 4.8	Skor Penilaian <i>Balanced Scorecard</i>	68