

**RANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI TOLOK  
UKUR PENILAIAN KINERJA PADA BADAN USAHA  
BERBENTUK RUMAH SAKIT  
(Studi Kasus Pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan)**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Strata Satu  
Jurusan Akuntansi



Oleh :

**Chandra Okto Wijaya Sasmito  
2008310459**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2012**

**RANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI TOLOK  
UKUR PENILAIAN KINERJA PADA BADAN USAHA  
BERBENTUK RUMAH SAKIT  
(Studi Kasus Pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan)**

Diajukan oleh :

**Chandra Okto Wijaya S**

**NIM : 2008310459**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal :



**Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.CMA**

# SKRIPSI

## RANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA PADA BADAN USAHA BERBENTUK RUMAH SAKIT

(Studi Kasus Pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan)

Disusun oleh :

**Chandra Okto Wijaya S**

**NIM : 2008310459**

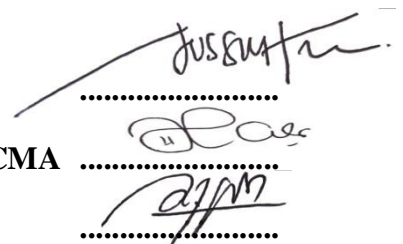
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 14 Februari 2012

Tim Penguji

**Ketua : Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si.**

**Sekretaris : Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.CMA**

**Anggota : Soni Agus Irwandi, S.E., M.Si.**



.....  
.....  
.....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Chandra Okto Wijaya Sasmito  
Tempat, Tanggal lahir : Bangkalan, 18 Oktober 1989  
N.I.M : 2008310459  
Jurusan : Akuntansi  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan  
Judul : RANCANGAN BALANCED SCORECARD  
SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA  
PADA BADAN USAHA BERBENTUK RUMAH  
SAKIT (Studi Kasus Pada RSUD Syarifah Ambami  
Rato Ebu Bangkalan)

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing,

Tanggal : .....

Tanggal : .....

  
Supriyati, S.E.,M.Si,Ak

  
Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.CMA

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas semua karunia dan rahmatNya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul RANCANGAN BALANCED SCORECARD SEBAGAI TOLOK UKUR PENILAIAN KINERJA PADA BADAN USAHA BERBENTUK RUMAH SAKIT (Studi Kasus Pada RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan). Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan program strata satu jurusan akuntansi STIE Perbanas Surabaya.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr.Dra. Tatik Suryani, Psi.,MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
2. Supriyati, S.E.,M.Si,Ak selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
3. Dr.Dra. Rovila El Maghviroh, Ak.,M.Si.CMA selaku Dosen Pembimbing.
4. Ibu Laila Saleh Martha, S.Psi.,M.MT selaku Wali Dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
5. Semua Dosen STIE Perbanas Surabaya yang telah membantu dalam proses perkuliahan yang sudah diberikan.
6. Pimpinan RSUD. Syam Rabu Bangkalan yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.
7. Orang tua, adik-adik dan tunanganku yang selalu memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.

**Surabaya, 20 Februari 2012**

**Chandra Okto Wijaya Sasmito**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK / RINGKASAN.....	viii
BAB I      PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan Proposal .....	5
BAB II     TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Landasan Teori .....	10
2.3. Kerangka Pemikiran .....	30
BAB III    METODE PENELITIAN .....	33
3.1. Rancangan Penelitian .....	33
3.2. Batasan Penelitian.....	33
3.3. Unit Analisis .....	34
3.4. Instrumen Penelitian .....	34
3.5. Keabsahan Data .....	34
3.6. Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV    GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	46
4.1. Gambaran umum perusahaan .....	46
4.2. Analisis data .....	56
BAB V     PENUTUP .....	80
5.1. Kesimpulan .....	80
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3. Saran .....	83

## DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 3.1 : Skema Penjabaran dan Pengidentifikasian Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Dalam Ke-Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	42
Tabel 3.1 : Skema Penetapan Target dan Inisiatif	43
Tabel 4.1 : Skema Penjabaran dan Pengidentifikasian Visi, Misi, Tujuan dan Strategi Dalam Ke-Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	57
Tabel 4.2 : Pertumbuhan pendapatan (Salas Growth Rate)	63
Tabel 4.3 : Cost Recovery Ratio (CRR)	64
Tabel 4.4 : Tingkat kemandirian keuangan	64
Tabel 4.5 : Jumlah Keluhan Tahun 2008-2010	65
Tabel 4.6 : Kunjungan Pasien Tahun 2008-2010	66
Tabel 4.7 : Instalasi Rawat Inap Tahun 2008-2010	67
Tabel 4.8 : Penilaian perspektif proses bisnis internal	67
Tabel 4.9 : Spesifikasi Pendidikan Staf	69
Tabel 4.10 : Prosentase tenaga medis,perawat, perawat non medis dan tenaga non medis yang mengikuti diklat	70
Tabel 4.11 : Tingkat ketidakhadiran pegawai	71
Tabel 4.12 : HasilPengukuran Kinerja RSUD Syam Rabu	72
Tabel 4.13 : Skema Penetapan Target dan Inisiatif	73

## DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 : Hubungan Sebab-akibat <i>Balanced Scorecard</i> RSUD Syam Rabu Bangkalan	75



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2 : Contoh Komplain Konsumen
- Lampiran 3 : Foto-Foto
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Surat keterangan untuk melakukan survey/research/kerja praktek
- Lampiran 6 : Lembar disposisi dari RSUD Syam Rabu Bangkalan

*The design of the Balanced Scorecard as a performance measurement assessment  
in the form of business entity hospital*

*( case studies in hospital Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan )*

*Abstract*

*Performance measurement is one important factor for any company or organization. This measurement is used as a basis for corporate planning in an effort to achieve the strategic objectives set the future and as a tool to assess the success of the company or organization. The balanced scorecard is method of measuring performance of the company or organization that seeks to translate the vision, mission and strategy in to four perspectives of measurement are : the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, learning and growth perspective. This method is designed to anticipate the competition in the era of globalization. In this era, every company requires the ability to have certain advantages in order to successfully win the competition.*

*The design of performance measurement hospital Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan is trying to translate the vision, mission and strategy into objectives, measures and targets and initiatives for the four perspectives and the framework of linkages between different perspectives. In addition to the company's performance measurements are still using the old method, which sees only the financial aspect of it without looking at other aspects that may affect the financial ratios.*

*From the results of the study entitled “the design of the balanced scorecard as a performance measurement assessment in the form of business entity hospital ( case studies in hospital Syarifah AmbamiI Rato Ebu Bangkalan )” and the test result obtained have been made that this method can be used as a method of measuring performance while continuing to update the perspectives that are less in accordance with current developments. Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan can use the balanced scorecard as a strategic management system for managing long-term strategy. With changes in performance measurement system, it is expected the company will be able to create efficiency and effectiveness of work and also balanced with the satisfaction of all employees and customers.*

*Keywords : Balanced Scorecard, Performance measurement.*