

SKRIPSI

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM
MENGUKUR KINERJA RUMAH SAKIT UMUM
SYIFA MEDIKA BANJARBARU**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

**AKBAR FIRMANSYAH
NIM. 1910313310002
PROGRAM STUDI: AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR LEGALITAS

**ANALISIS *BALANCED SCORECARD* DALAM MENGUKUR KINERJA
RUMAH SAKIT UMUM SYIFA MEDIKA BANJARBARU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

AKBAR FIRMANSYAH

NIM. 1910313310002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 26 September 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

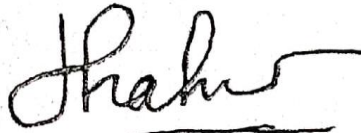
Pembimbing



Dra. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA

NIP. 19660720 199303 2 002

Penguji I



Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M. Si, Ak

NIP. 19770703 200312 2 012

Penguji II



Rifqi Novriyandana, SE, MM, M.Acc, Ak

NIP. 19871123 201404 1 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Alfian, SE, M.Si, Ak, CA

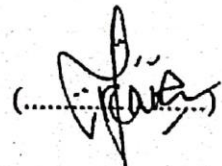
NIP. 19750321 200312 1 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Akbar Firmansyah
NIM : 1910313310002
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis *Balanced Scorecard* dalam Mengukur Kinerja
Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Manajemen
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 26 September 2023 (Pukul 10.30 s/d 12.30 WITA)
Di Ruang Ujian I FEB ULM

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dra. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA



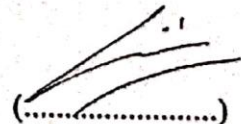
(.....)

Penguji I : Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M. Si, Ak



(.....)

Penguji II : Rifqi Novriyandana, SE, MM, M.Acc, Ak




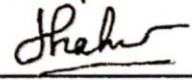
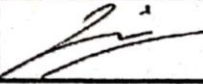
(.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Akbar Firmansyah
NIM : 1910313310002
Program Studi : S-1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Balanced Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru
Hari, Tanggal Ujian : Selasa, 26 September 2023
Waktu, Tempat : 10.30 - 12.30 Wita & R Ujian 1

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji:

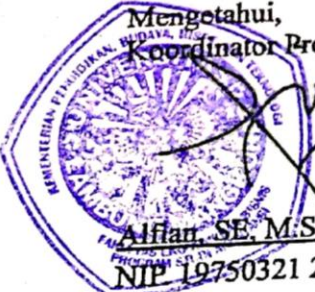
No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA	Pembimbing	
2.	Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M. Si, Ak	Ketua	
3.	Rifqi Novriyandana, SE, MM, M.Acc, Ak	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

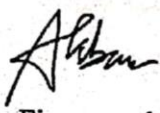
Banjarmasin, September 2023

Mahasiswa,

Mengetahui,
Koordinator Program Studi S1 Akuntansi



Akbar SE, M.Si, Ak, CA
NIP. 19750321 200312 1 001


Akbar Firmansyah
NIM. 1910313310002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah Saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan Saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 26 September 2023
Yang membuat pernyataan,



Akbar

Akbar Firmansyah
NIM.1910313310002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala rahmat, nikmat dan karunianya, serta taufik dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Balanced Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru”. Melalui skripsi ini penulis dapat menyelesaikan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan keterbatasan, kritik dan saran peneliti diharapkan dari berbagai pihak agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan sempurna. Penulis menyadari bahwa dalam proses sampai dengan selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak Dr. H. Atma Hayat, M.Si, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Alfian, SE, M.Si, Ak, CA selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dra. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan sabar mengarahkan dan membimbing serta memberikan saran kepada penulis selama mengerjakan hingga selesainya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Rahma Yuliani, SE, M. Si, Ak selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Rifqi Novriyandana, SE, MM, M.Acc, Ak selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak M. Nordiansyah, SE, M.Ak, Ak, CA selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membantu dan memberikan bimbingan dan konsultasi selama menjalani perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Dosen pengajar di Program Studi S1 Akuntansi, yang telah mendidik dan mengajarkan ilmu yang bermanfaat dengan ikhlas dan sabar kepada penulis.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah bekerja demi kelancaran penulis selama kuliah.
9. Pimpinan dan segenap staf Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru serta seluruh responden Pasien rawat jalan maupun yang mewakili atas kerjasamanya dalam kelancaran penelitian ini.
10. Keluarga, Bapak Alm. Dicky Widijanto, Ibu Yulianti, serta Saudara Ridho yang telah memberikan dukungan lahir batin dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis.
11. Kepada orang terdekat penulis, Vivi, Fadhil, Ibrahim, Nanda, Anis yang selalu memberikan penulis dukungan serta semangat.
12. Teman-teman mahasiswa(i) angkatan 2019 yang telah berbagi kenangan suka dan duka dengan penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis hingga dalam penyusunan naskah ujian akhir skripsi ini.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan naskah skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Besar harapan peneliti, skripsi ini dapat memberikan sebagai tambahan informasi maupun refrensi manfaat kepada semua pihak yang memerlukan. Saran dan kritik yang membangun sangat diperlukan untuk kesempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 26 September 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Akbar', written in a cursive style.

Akbar Firmansyah

ABSTRACT

Akbar Firmansyah, (2023) *Analysis of Balanced Scorecard in Measuring the Performance of Syifa Medika Banjarbaru General Hospital.*
Supervisor: Drs. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA

The purposes of this research are to understand and analyze performance through the application of the Balanced Scorecard, as seen from the customer perspective, at Syifa Medika Banjarbaru General Hospital.

This research utilizes a quantitative descriptive research methodology. The population in this study consists of outpatient patients at Syifa Medika Banjarbaru General Hospital. The sampling technique employs the accidental sampling method. The determination of the sample size is done using the Slovin formula, resulting in a sample size of 100 outpatient patients at Syifa Medika Banjarbaru General Hospital. The data source for this study is primary data, which is processed through validity and reliability tests using SPSS version 26.

The research results indicate that the performance of Syifa Medika Banjarbaru General Hospital, as viewed from the customer perspective using the Servqual method and customer satisfaction indicators, falls under the 'satisfied' category with a total score of 4.03. This result demonstrates that the customers/patients of Syifa Medika Banjarbaru General Hospital are satisfied with the services provided during their visits to the hospital.

Keywords: *Performance Measurement , Balanced Scorecard
Customer perspective ,Syifa Medika Banjarbaru General Hospital.*

ABSTRAKSI

Akbar Firmansyah, (2023) Analisis *Balanced Scorecard* Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru. Pembimbing: Drs. Rusma Nailiah, M.Si, Ak, CA, CPA

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana kinerja dengan penerapan Balance Scorecard yang dilihat dari perspektif pelanggan, pada Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medika. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru. Sumber data yang digunakan adalah data primer, data yang diperoleh diolah dengan uji validitas dan uji reliabilitas pada SPSS versi 26.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru dilihat dari perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan dengan metode *Servqual* menunjukkan kinerja yang berada dikategori puas dengan total skor 4,03 hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan/pasien Rumah Sakit Umum Syifa Medika puas atas pelayanan yang telah diberikan selama mengunjungi Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru.

Kata Kunci: Kinerja, *Balanced Scorecard*, Perspektif Pelanggan, RSUD Syifa Medika Banjarbaru.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Teori <i>Stakeholder</i>	10
2.1.2. Kinerja	11
2.1.3. Pengukuran kinerja	12
2.1.4. <i>Balance Scorecard</i>	13
2.1.5. Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	16
2.1.6. Manfaat <i>Balance Scorecard</i>	23
2.1.7. Rumah Sakit.....	23
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL	33
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	33
BAB IV METODE PENELITIAN	35

4.1. Ruang Lingkup Penelitian	35
4.2. Jenis Penelitian	35
4.3. Tempat/Lokasi Penelitian.....	35
4.4. Unit Analisis.....	35
4.5. Populasi dan Sampel	36
4.6. Definisi Operasional Variabel	37
4.6.1 Perspektif Pelanggan.....	37
4.7. Teknik Pengumpulan Data	39
4.7.1 Instrumen Penelitian	39
4.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian	40
4.8. Teknik Analisis Data	40
4.8.1 Uji Kualitas Data	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	42
5.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	42
5.1.1. Identitas Objek Penelitian.....	42
5.1.2. Kegiatan Operasional.....	44
5.1.3. Struktur Organisasi	53
5.2. Hasil dan Analisis	56
5.2.1. Karakteristik Responden.....	56
5.2.2. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian.....	58
5.2.3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	60
5.2.4. Gambaran Jawaban Responden	63
5.2.5. Pembahasan Hasil Penelitian	65
5.2.6. Implikasi Hasil Penelitian	68
5.2.7. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
6.1. Kesimpulan.....	70
6.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	27
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir ...	57
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pasien.....	58
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas.....	59
Tabel 5.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 5.6 Statistik Deskriptif Penelitian	60
Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden Perspektif pelanggan.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 5.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Syifa Medika Banjarbaru	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pasien	74
Lampiran 2 Uji Validitas.....	75
Lampiran 3 Uji Realibilitas.....	77
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	78
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi Kuesioner Pasien.....	79