

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN PENDEKATAN METODE *BALANCE SCORECARD*

Oleh :

Dery Arya Panggiri

Pembimbing:

Dr. Hj. Alfira Sofia ST., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja rumah sakit rujukan BPJS Kesehatan di RSUD Cibabat dengan menggunakan metode *balance scorecard*, yaitu ditinjau dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, persepektif proses internal, dan perspektif pertumbuhan pembelajaran. Data sekunder dikumpulkan dari *website* RSUD Cibabat berupa laporan keuangan tahun 2014 dan data primer dikumpulkan dari kuesioner, wawancara, dokumentasi dan observasi. Metode yang digunakan adalah metode gabungan kuantitatif dan kualitatif secara berurutan (*Mix Method*). Untuk metode kuantitatif dianalisis menggunakan deskripsi kuesioner dan rasio kinerja keuangan, Sedangkan untuk metode kualitatif teknik analisis data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Hasil penelitian kuantitatif menggambarkan secara rata-rata kinerja pada perspektif keuangan sudah cukup baik karena berada diatas standar, sedangkan kinerja pada perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan sudah cukup baik. Akan tetapi hasil penelitian kualitatif menunjukkan bahwa perspektif pelanggan masih banyak hal yang perlu ditingkatkan terutama pada indikator sarana dan prasarana, pada perspektif proses internal hal yang perlu ditingkatkan yaitu pemahaman terhadap pemanfaatan sistem informasi berbasis komputer dari seluruh karyawan, agar lebih menunjang dalam pekerjaan. Kemudian pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran hal yang harus mendapat perhatian yaitu proporsi optimasi dari beban kerja pegawai.

Kata kunci : *Balance Scorecard, BPJS Kesehatan, Mix Method Research*

Dery Arya Panggiri, 2016

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BALANCE SCORECARD***

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF BPJS KESEHATAN REFERRAL HOSPITAL WITH BALANCE SCORECARD METHOD

By

Dery Arya Panggiri

This script guided by:

Dr. Hj. Alfira Sofia ST., MM.

This research aims to analyze the performance of hospitals with BPJS at Cibabat Hospital using Balance Scorecard Method, in terms of financial perspective, customers perspective, intern process perspective, and growth learning perspective. Secondary data was collected from Cibabat Hospital website of financial report 2014 and primary data was collected from questionnaire, interview, documentation and observation. Data analysis methods used joint method, quantitative and qualitative in consecutive (mix method). Quantitative method analyzed use a description of the questionnaire and the financial performance ratio, and qualitative method technique data analysis using engineering triangulation and source triangulation. The results of quantitative method is describing that financial perspective has been good enough because it was above standard, while performance on a customer perspective , an internal process perspective business, and perspective of learning and growth all over has been good enough. However the results of the qualitative method show customers perspective there are many more things needs to be improved especially in the indicator of facilities and infrastructure , in the internal process perspective that needs to be improved is understanding of the information utilization systems

Dery Arya Panggiri, 2016

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

computer-based of all the employees , to get more support in the work. Then in the growth and learning perspective that to be received the attention is the optimization proportion of employees workload.

Keyword : Balance scorecard, BPJS, Mix Method Research

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'amin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Rumah Sakit Rujukan BPJS Kesehatan dengan pendekatan Balance Scorecard** (studi pada RSUD Cibabat)” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan jika

Dery Arya Panggiri, 2016

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terdapat pembahasan yang kurang tepat. Penulis senantiasa menerima kritik dan juga saran guna memperbaiki skripsi ini. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Bandung, Mei 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah *rabbil'alamin*, puji syukur dan terima kasih yang paling utama penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa membimbing penulis melalui petunjuk-petunjuk-Nya sehingga penulis selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW. Dengan segenap rasa cinta dan hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada ayahanda tercinta Arief Bachrudin dan ibunda Dede Kustilah yang selalu menjadi inspirasi dan penyemangat, terimakasih atas cinta kasih, doa tulus yang tak henti-hentinya dipanjatkan, dukungan dan segala pengorbanan yang tak tergantikan oleh apapun untuk penulis.

Penulis juga menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ibu Dr. Hj. Alfira Sofia.,S.T.,M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan

Dery Arya Panggiri, 2016

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

waktu, tenaga, pikiran serta selalu sabar dan senantiasa selalu memberikan kemudahan dalam proses bimbingan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Furqon, M.A. Ph.D selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Disman, M.S selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Dr. H. Nono Supriatna, M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi
4. Ibu Aristanti Widyaningsih, S.Pd.,M.Si, Bapak Tony Heryana, S.Pd.,M.M, dan Ibu Hanifa Zulhaimi S.Pd., M.Ak selaku dosen penguji
5. Bapak Denny Andriana SE.,MBA.,Ak.,CMA.,CA selaku dosen pembimbing akademik
6. Seluruh dosen program studi Akuntansi maupun dosen di luar program studi Akuntansi
7. Adik tercinta almarhum Dera Arya Pranantaka, walaupun tidak terlihat tapi sangat terasa dukungan dan semangatnya.
8. Deta Dwi Murlianti Amd.Kep, yang menjadi salah satu alasan penulis bisa bertahan dan berjuang sampai detik ini.
9. Sahabat-sahabat yang penulis sayangi, Tomy Surya Permana S.E, Megha Andalawestyas S.E, Reita Mayang Puspita S.E, Irvan Santoso S.E, M. Iqbal Nursutisna S.E, Indra Setiawan, Romi Perdana S.E, dan M Hilmy Habibie S.E. terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis dan membantu penulis dalam segala hal selama ini.
10. Rian Ahmad Fauzi Amd.Kes, Ziky Mulyadi Mochtar S.Pd, sahabat yang senantiasa mendukung dan menghibur penulis sejak SMA sampai hari ini.

Dery Arya Panggiri, 2016

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

11. Semua rekan-rekan Pengurus Inti Imaksi periode 2013-2014. Terutama staf ahli dan staf harian Divisi PSDO, Terima kasih untuk semua kebersamaan yang telah kita lewati selama beberapa tahun ini.
12. Semua rekan-rekan BPM Imaksi 2014-2015. Terima kasih untuk kerjasama dan pengorbanannya.
13. Semua teman-teman “salaa khey” Bentur FC, yang selalu memberikan candaan “gayung” dikala penulis “angin”.
14. Semua teman-teman Akuntansi 2011. Terimakasih untuk semua kebersamaan yang telah kita lewati selama kurang lebih 4 tahun ini.
15. Direktur dan seluruh karyawan RSUD Cibabat yang telah bersedia terlibat dalam penelitian ini, terutama Ibu Hera dan Bapak Yusuf.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua orang pada umumnya dan penulis khususnya.

Bandung, Mei 2016

Penulis