



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA



**ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI
ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH CENGKARENG**

SKRIPSI

Rizky Septian Hadi

1202025167

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
JAKARTA
2019

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG” merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagian bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA atau perguruan tinggi lainnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Jakarta, 10 Agustus 2019
Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a green and yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAI TEMPEL', '6000', and 'ENAM RIBURUPIAH'. The serial number '6498DAHF162785347' is also visible on the stamp.

(Rizky Septian Hadi)
NIM 1202025167

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG
NAMA : RIZKY SEPTIAN HADI
NIM : 1202025167
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
TAHUN AKADEMIK : 2018-2019

Skripsi ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan dalam ujian skripsi :

Pembimbing I	M. Nurrahyidin, S.E., M.Si.	
Pembimbing II	Zulpahmi, S.E., M.Si.	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA



Sumardi, S.E., M. Si.

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT
UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH CENGKARENG**

Yang disusun oleh :
Rizky Septian Hadi
1202025167

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan panitia ujian kesarjanaan strata-satu
(S1) Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Prof. DR. HAMKA
Pada tanggal : 28 Agustus 2019

Tim Penguji :

Ketua, merangkap anggota :

(Sumardi, S.E., M.Si.)

Sekretaris, merangkap anggota :

(Zulpahmi, S.E., M.Si.)

Anggota :

(Mulyaning Wulan, S.E., M.Ak.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Prof. DR. HAMKA

Sumardi, S.E., M. Si.

Dr. Nuryadi Wijiharjono, S.E., M.M

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Septian Hadi
NPM : 1202025167
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
Jenis Karya : Skripsi

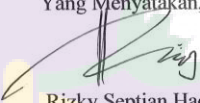
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 10 Agustus 2019
Yang Menyatakan,


Rizky Septian Hadi
(NIM.1202025167)

ABSTRAKSI

Rizky Septian Hadi (1202025167)

“ANALISIS PENERAPAN *BALANCE SCORECARD* SEBAGAI ALAT UKUR PENILAIAN KINERJA PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CENGKARENG”.

Skripsi. Program Strata Satu Program Studi Akuntansi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. 2019. Jakarta.

Kata Kunci : Balance Scorecard (BSC), Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan dan Penilaian Kinerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja rumah sakit dengan alat ukur *balance scorecard* yang berisi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Dimana metode ini diterapkan untuk mendeskripsikan adanya suatu kinerja perusahaan menggunakan *balance scorecard*. Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah uji validitas data dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan tujuan melihat sejauh mana akurasi dari suatu alat ukur. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi alat ukur terhadap suatu pengukuran.

Hasil dari pengolahan data menggunakan SPSS versi 23.0 perspektif pelanggan dengan tingkat signifikan 5% maka didapat r_{tabel} 0,1996. Sedangkan untuk perspektif proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan didapat r_{tabel} 0,2108 dan semua hasilnya menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Sedangkan dari uji reliabilitas perspektif pelanggan menunjukkan nilai sebesar 0,669. Untuk perspektif proses bisnis internal menunjukkan nilai 0,753 dan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebesar 0,653. Semua hasil uji reliabilitas menunjukkan angka $>0,60$ maka jawaban dinyatakan reliabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng ditinjau dari : perspektif keuangan adalah cukup baik dikarenakan perhitungan terhadap *current ratio*, rasio modal sendiri terhadap total aset dan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
ABSTRAKSI/INTISARI	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	4
1.2.1 Identifikasi Masalah	4
1.2.2 Pembatasan Masalah	5
1.2.3 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Gambaran Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	27
2.2.1 Akuntansi Manajemen	27
2.2.1.1 Pengertian Akuntansi Manajemen	27
2.2.1.2 Tujuan Akuntansi Manajemen	27
2.2.2 Balance Scorecard	28
2.2.2.1 Sejarah Balance Scorecard	28

2.2.2.2	<i>Pengertian Balance Scorecard</i>	29
2.2.2.3	<i>Perspektif dalam Balance Scorecard</i>	30
2.2.2.4	<i>Hubungan Antar Perspektif</i>	44
2.2.2.5	<i>Keunggulan Balance Scorecard</i>	45
2.2.2.6	<i>Hubungan Balance Scorecard dengan Visi, Misi dan Strategi</i>	47
2.2.2.7	<i>Prinsip-prinsip Balance Scorecard</i>	48
2.2.3	<i>Penilaian Kinerja</i>	49
2.2.3.1	<i>Pengertian Penilaian Kinerja</i>	49
2.2.3.2	<i>Karakteristik Penilaian Kinerja</i>	50
2.2.3.3	<i>Manfaat Penilaian Kinerja</i>	51
2.2.3.4	<i>Prinsip-prinsip Pemilihan Penilaian Kinerja</i>	53
2.2.3.5	<i>Elemen dan Proses Penilaian Kinerja</i>	54
2.2.3.6	<i>Hambatan Penilaian Kinerja</i>	55
2.2.3.7	<i>Metode Penilaian Kinerja</i>	57
2.2.4	<i>Rumah Sakit</i>	62
2.2.4.1	<i>Pengertian Rumah Sakit</i>	62
2.2.4.2	<i>Jenis Rumah Sakit</i>	63
2.2.4.3	<i>Pengklasifikasian Rumah Sakit</i>	64
2.3	<i>Kerangka Pemikiran Teoritis</i>	65
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	<i>Metode Penelitian</i>	68
3.2	<i>Operasionalisasi Variabel</i>	68
3.3	<i>Populasi dan Sampel</i>	72
3.4	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	74
3.4.1	<i>Tempat dan Waktu Penelitian</i>	74
3.4.2	<i>Teknik Pengumpulan Data</i>	74
3.5	<i>Teknik Pengolahan dan Analisis Data</i>	74
3.5.1	<i>Uji Kualitas Data</i>	74
3.5.2	<i>Alat Ukur pada Keempat Perspektif</i>	76

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	84
4.1.1 Lokasi Penelitian	84
4.1.2 Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	85
4.1.3 Visi dan Misi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	86
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	87
4.1.5 Bidang Usaha Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	92
4.1.6 Data Deskriptif Responden	100
4.1.7 Data Perusahaan	100
4.2 Hasil Pengolahan Daa dan Pembahasan	100
4.2.1 Uji Kualitas Data	101
4.2.2 Analisis Data	105
4.2.3 Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	126
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian	133

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	137
5.2 Saran-saran	139
DAFTAR PUSTAKA	140
DAFTAR LAMPIRAN	141

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Ringkasan Penelitian Terdahulu	18
2.	Operasional Variabel Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	70
3.	Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan	102
4.	Uji Validitas Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal	103
5.	Uji Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	103
6.	Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Pelanggan	104
7.	Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal	105
8.	Uji Reliabilitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	105
9.	<i>Current Ratio</i> RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017	106
10.	Rasio Modal Sendiri Terhadap Total Aset RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017	108
11.	Perputaran Piutang RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017	109
12.	<i>Total Asset Turnover</i> RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017 ..	111
13.	<i>Cost Recovery Rate</i> RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017 ...	112
14.	<i>Return On Equity</i> RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017	113
15.	Interval Tingkat Kepuasan Pelanggan	116
16.	Interval Tingkat Proses Bisnis Internal	118
17.	Interval Tingkat Pembelajaran dan Pertumbuhan	125
18.	Hasil Penilaian Kinerja RSUD Cengkareng Tahun 2015-2017	127

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
19.	Skema Kerangka Pemikiran Teoritis	67
20.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng	88



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	1/48
2.	Kuesioner Proses Bisnis Internal	5/48
3.	Kuesioner Pembelajaran dan Pertumbuhan	8/48
4.	Hasil Kuesioner Perspektif Kepuasan Pelanggan	10/48
5.	Hasil Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal	13/48
6.	Hasil Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ...	16/48
7.	Hasil Output SPSS Validitas Perspektif Pelanggan	19/48
8.	Hasil Output SPSS Validitas Perspektif Proses bisnis Internal .	21/48
9.	Hasil Output SPSS Validitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	23/48
10.	Hasil Output SPSS Reliabilitas Perspektif Pelanggan	25/48
11.	Hasil Output SPSS Reliabilitas Perspektif Proses Bisnis Internal	26/48
12.	Hasil Output SPSS Reliabilitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	27/48
13.	★ Laporan Realisasi Anggaran RSUD Cengkareng Tahun 2015-2016	28/48
14.	Laporan Posisi Keuangan RSUD Cengkareng Tahun 2015-2016	29/48
15.	Laporan Operasional RSUD Cengkareng Tahun 2015-2016	30/48
16.	Laporan Perubahan Ekuitas RSUD Cengkareng Tahun 2015-2016	31/48

17.	Laporan Arus Kas RSUD Cengkareng Tahun 2015-2016	32/48
18.	Laporan Realisasi Anggaran RSUD Cengkareng Tahun 2016-2017	33/48
19.	Laporan Posisi Keuangan RSUD Cengkareng Tahun 2016-2017	34/48
20.	Laporan Operasional RSUD Cengkareng Tahun 2016-2017	35/48
21.	Laporan Perubahan Ekuitas RSUD Cengkareng Tahun 2016-2017	36/48
22.	Laporan Arus Kas RSUD Cengkareng Tahun 2016-2017	37/48
23.	Jumlah Hari Rawat Pasien RSUD Cengkareng	38/48
24.	Jumlah Tempat Tidur RSUD Cengkareng	39/48
25.	Jumlah Pasien Keluar RSUD Cengkareng	40/48
26.	Jumlah Karyawan RSUD Cengkareng	41/48
27.	Jumlah Kunjungan Rawat Jalan RSUD Cengkareng	43/48
28.	Surat Izin dari RSUD Cengkareng	45/48
29.	Formulir Pengajuan Persetujuan Judul Proposal Skripsi	46/48
30.	Catatan Konsultasi Skripsi	47/48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang semakin ketat pada saat ini sering terjadi perubahan-perubahan yang berdampak besar bagi lingkungan bisnis perusahaan. Setiap perusahaan semakin memantapkan daya saingnya agar kinerja bisnisnya lebih menjamin masa depan pertumbuhannya. Untuk dapat bertahan hidup dalam lingkungan bisnis yang telah berubah ini, manajemen perusahaan dituntut untuk terus berusaha meningkatkan kinerja perusahaan.

Selama ini yang umum digunakan dalam perusahaan adalah sistem pengukuran kinerja yang hanya menitikberatkan pada sektor keuangan saja. Sistem pengukuran kinerja yang seperti itu sudah tidak mendukung lagi untuk pengukuran kinerja saat ini, dimana lingkungan persaingan bergerak dengan cepat, sehingga tidak menginformasikan upaya apa yang harus diambil saat ini dan dimasa yang akan datang untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Perusahaan cenderung berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang.

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi bisnis. Sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban yang dibandingkan dengan tolak ukur yang telah diterapkan.

Dalam manajemen *modern* pengukuran terhadap kinerja akan menghasilkan data yang kemudian apabila data itu di analisis secara tepat akan memberikan informasi yang akurat, yang selanjutnya informasi itu akan digunakan sebagai alat untuk mengambil keputusan untuk meningkatkan kinerja organisasi bisnis. Hal ini mendorong Kaplan dan Norton (2012 : 9) untuk merancang suatu sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balance Scorecard*. *Balance Scorecard* memberikan suatu kerangka kerja bagi pihak manajemen untuk menerjemahkan misi dan strategi organisasi ke dalam tujuan-tujuan dan ukuran-ukuran yang dapat dilihat dari 4 (empat) perspektif.

Dalam konsep *Balance Scorecard* ini, Kaplan dan Norton (2012 : 9) memasukan tidak hanya 1 (satu) perspektif, tetapi 4 (empat) perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Oleh karena itu, *Balance Scorecard* dinilai sebagai metode yang tepat untuk menilai kinerja dengan data keuangan dan *non-keuangan*.

Menurut Vincent Gasperz (2012 : 15) salah satu alat untuk mengukur kinerja perusahaan baik yang berorientasi laba maupun tidak adalah *Balanced Scorecard*. Konsep *Balanced Scorecard* pada awalnya hanya digunakan di perusahaan yang telah menerapkan standar dan prinsip bisnis *modern*, yang di mana proses operasionalnya telah mempergunakan fungsi manajemen yang terstandarisasi secara baik, terjadwal dan lengkap. Meskipun konsep *Balanced Scorecard* sering digunakan di perusahaan-perusahaan yang berorientasi laba, tetapi sebenarnya *Balanced Scorecard* dapat juga diterapkan pada organisasi nirlaba.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Kristianingsih Trihastuti (2013) yang menyatakan bahwa kinerja perusahaan dengan *Balance Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang bahwa kinerja perspektif keuangan berdasarkan instrumen *value for money* secara keseluruhan tergolong cukup baik dari tahun 2009-2010. Sedangkan ditinjau dari perspektif pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan, profitabilitas pasien, retensi pasien pada tahun 2009 dan 2010 menunjukkan hasil yang baik dengan angka kepuasan mencapai 70%. Serta indikator tingkat produktivitas karyawan, tingkat retensi karyawan dan kepuasan karyawan pada tahun 2009 dan 2010 sudah baik dilihat dari *survey* kepuasan karyawan menunjukkan nilai 68%.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 550/MENKES/SK/I/2011 tentang Pedoman Penyusunan Bisnis Anggaran (RBA) Badan Layanan Umum Rumah Sakit mengatur tentang proses penilaian tingkat kesehatan BLUD rumah sakit yang dilakukan melalui 3 (tiga) indikator yaitu indikator kinerja keuangan, indikator kinerja operasional, serta indikator kinerja mutu pelayanan dan manfaat bagi masyarakat. Indikator yang terdapat dalam peraturan tersebut telah mencakup informasi kinerja berupa aspek keuangan maupun *non* keuangan dan digunakan sebagai tolak ukur capaian kinerja rumah sakit. Indikator-indikator tersebut juga dapat diaplikasikan dalam pengukuran *Balanced Scorecard* karena telah mencakup informasi kinerja berupa aspek keuangan maupun *non* keuangan, sehingga indikator kinerja tersebut dapat memberikan informasi bagi pihak manajemen rumah sakit untuk mengetahui permasalahan yang menghambat kinerja rumah sakit baik dari aspek keuangan

maupun *non* keuangan, sehingga pimpinan dapat mengambil keputusan untuk memperbaiki kinerja pada periode berikutnya.

Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif, Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng membutuhkan pengukuran kinerja yang mampu mengevaluasi sejauh mana perusahaan menjalankan aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif. Salah satu sistem pengukuran kinerja strategi yang seimbang (*balanced*) dan komprehensif yang mengintegrasikan berbagai faktor-faktor penting perusahaan meliputi variabel-variabel *input*, proses, dan *output* adalah sistem *Balanced Scorecard*.

Berdasarkan dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan *Balance Scorecard* sebagai Alat Ukur Penilaian Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng**” .

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan dengan metode *Balance Scorecard* ?
2. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pelanggan dengan metode *Balance Scorecard* ?
3. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif proses bisnis internal dengan metode *Balance Scorecard* ?

4. Bagaimana kinerja perusahaan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan metode *Balance Scorecard* ?

1.2.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, maka penulis membatasi penulisan ini dalam ruang lingkup yaitu *Balance Scorecard* sebagai Alat Ukur Penilaian Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng dengan data mulai dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017.

1.2.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada sebagai berikut : Bagaimana hasil penerapan *Balance Scorecard* sebagai alat ukur penilaian kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang diharapkan mampu memecahkan masalah-masalah yang diidentifikasi. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kinerja perusahaan pada perspektif keuangan dengan metode *Balance Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kinerja perusahaan pada perspektif pelanggan dengan metode *Balance Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

3. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kinerja perusahaan pada perspektif proses bisnis internal dengan metode *Balance Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.
4. Menganalisis dan mendeskripsikan tingkat kinerja perusahaan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dengan metode *Balance Scorecard* pada Rumah Sakit Umum Daerah Cengkareng.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Dunia Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai penilaian kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

3. Rumah Sakit

Untuk sebagai bahan pertimbangan yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan dan merumuskan kebijakan strategis.

4. Kalangan Akademik dan Pembaca

Untuk dijadikan sebagai bahan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai penilaian kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Susanto. (2012). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung : Lingga Jaya.
- Azrul Azwar. (2013). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi 3*. Jakarta : Salemba Empat.
- Duwi Priyatno. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*. Yogyakarta : Andi.
- Hanif, Nadia., Zafar Ahmad., Sadia Farooq., dan Hasan Farid. (2014). *Balanced Scorecard as a Spontaneous Performance Measurement Tool: A Case of Insurance Companies in Pakistan*. Volume 2 Number 2 July 2014 E-ISSN: 2162-3082. Pakistan : *Department of Accountancy University of the Punjab Lahore*.
- Hansen, Don R., dan Maryanne M. Mowen. (2012). *Akuntansi Manajerial*. Jakarta : Salemba Empat.
- Hendra Priyanto. (2014). *Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Usaha Pada PT Hero Supermarket, Tbk*. Skripsi. Jakarta : Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA
- I Gede Agus Arista. (2014). *Penilaian Kinerja PDAM Kota Denpasar dan PDAM Kabupaten Badung Berbasis Balanced Scorecard*. Jurnal Akuntansi (JA) Vol. 12 No. 2 halaman 328-338 Agustus 2015. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Indra Bastian. (2014). *Akuntansi Kesehatan*. Jakarta : Erlangga.
- _____. (2014). *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta : Erlangga.
- Kaplan, Robert S., dan David P. Norton. (2012). *The Balanced Scorecard*. Jakarta : Erlangga.
- Kasmir. (2013). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kristianigsih Trihastuti. (2013). *Analisis Kinerja Perusahaan dengan Balance Scorecard pada Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo*. Skripsi. Semarang : Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

- Lili. M. Sadeli dan Bedjo Siswanto. (2014). *Akuntansi Manajemen : Sistem, Proses, dan Pemecahan Soal* (Edisi Pertama). Jakarta : Bumi Aksara.
- Lusi Setyandarini Surya. (2013). *Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard pada Koperasi XYZ*. Jurnal Akuntansi (JA) Vol. 8 No. 2 halaman 279-293 Agustus 2014. Bali : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Mahirot Tua Efendi. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Grasindo.
- Mahsun, Mohammad. (2016). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Mardiasmo. (2013). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Meldona. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang : Malang Press.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Munawir. (2014). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta : Liberty.
- Ragil Kusuma Wardani. (2014). *Menerapkan Balance Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Organisasi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Republik Indonesia. (2012). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Indonesia : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Reszki Nofrald Latendengan. (2013). *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makasar*. Skripsi. Makasar : Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makasar.
- Rudianto. (2013). *Pengantar Akuntansi (Konsep dan Teknik Penyusunan Laporan Keuangan)*. Jakarta: Erlangga.
- Simamora, Henry. (2012). *Akuntansi Manajemen* (Edisi 3). Riau : Star Gate Publisher.
- Siregar, Sofian. (2013). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta : Rajawali Pers.

Sony Yuwono dan Edi Sukarno. (2014). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balance Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Pengembangan*. Bandung : Alfabeta.

Tim Penyusun. (2014). *Pedoman Penyusunan Skripsi*. Jakarta : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Vincent Gazperz. (2012). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balance Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Wiku Adisasmito. (2015). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

<http://www.depkes.go.id/>

<http://www.rsudcengkareng.com/>