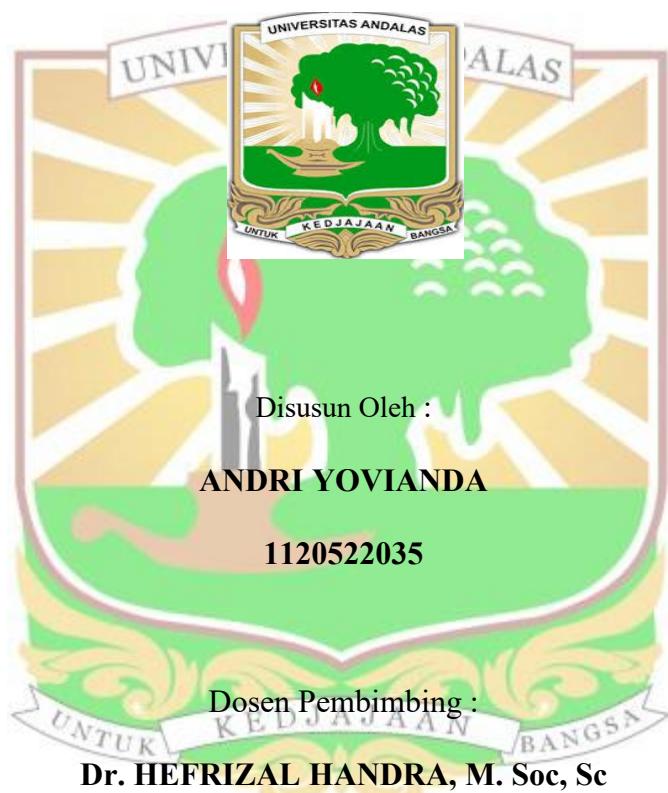


**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN METODE *BALANCED SCORECARD***

(Studi Kasus pada RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi)

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKKATAN

METODE *BALANCE SCORECARD*

(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah

Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi)

Oleh

ANDRI YOVIANDA

Dibimbing oleh: Dr.Hefrizal Handra, M. Soc, Sc

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi pada tahun 2011 s.d 2015 dengan Pendekatan Metode *Balance Scorecard*. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *operational research* dengan analisis data kualitatif dan kuantitatif menggunakan *single case study* pada Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data sekunder melalui observasi dan telaah dokumen serta data primer melalui kuesioner yang ditujukan pada pasien dan karyawan rumah sakit. Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* meliputi empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa capaian kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi dengan pendekatan metode *Balance Scorecard* adalah : 1) Perspektif Keuangan terdapat pada tiga indikator yang hasil capaian rata-ratanya tidak sesuai dengan standar baku rumah sakit yakni *Collection Period* (Perputaran Piutang) di atas 50-70 hari, *Total Asset Turnover* (Perputaran Total Asset) di bawah 0,9-1,1 dan *Cost Recovery Rate* (CRR) < 1; 2) Perspektif Pelanggan bahwa kepuasan pelanggan baik dengan skor rata-rata 4,03; 3) Perspektif Proses Bisnis Internal terdapat dua variable yang hasil capaian rata-ratanya di bawah standar ideal rumah sakit yakni *Gross Death Rate* (GDR) > 45/1000 penderita keluar dan *Net Death Rate* (NDR) > 25/1000; 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran produktivitas karyawan meningkat, kepuasan karyawan baik dengan skor rata-rata 4,14.

Kata kunci: pengukuran kinerja, rumah sakit umum daerah, *balance scorecard* indikator.

HOSPITAL PERFORMANCE ANALYSIS WITH BALANCE SCORECARD METHOD

Case Study On Regional Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi

by
ANDRI YOVIANDA

Advisors : Dr. HEFRIZAL HANDRA, M. Soc, Sc



This study aims to analyze the performance of Regional Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi in 2011 to 2015 by Balanced Scorecard Approach Method. This research was conducted by the method of operational research with the analysis of qualitative and quantitative data using a single case study on Regional Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. The data used in this research is secondary data through observation and review of documents as well as primary data through questionnaires given to patients and hospital staff. Measurement of performance using the Balanced Scorecard method covering four perspectives: financial, customer, internal business processes, learning and growth.

The results showed that the gains of the Regional Hospital Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi with Balance Scorecard method approach are: 1) The Financial Perspective has three indicators that the average result does not comply with the hospital standards namely Collection Period (Receivables Turnover) over 50-70 days, Total Asset Turnover under 0.9-1.1 and Cost Recovery Rate (CRR) <1; 2) The Customer Perspective shows customer satisfaction is good with an average score of 4.03; 3) Internal Business Process Perspective, there are two variables that the average result of performance under ideal standard hospitals namely Gross Death Rate (GDR)> 45/1000 patients out and Net Death Rate (NDR)> 25/1000; 4) Growth and Learning Perspective improved employee productivity, better employee satisfaction with an average score of 4.14.

Keyword : performance measurement, general hospital, balance scorecard indicators