

**ANALISA KINERJA RUMAN SAKIT ISLAM IBNU SINA SIMPANG  
EMPAT PASAMAN BARAT DENGAN MODEL BALANCE SCORECARD**

**TESIS**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen  
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



**DOSEN PEMBIMBING: DR.YULIHASRI, S.E, M.BA**

**FALKUTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
JANUARI 2019**

# **ANALISA KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA SIMPANG EMPAT PASAMAN BARAT DENGAN MODEL *BALANCE SCORECARD***

Oleh

**WENNY SOFIA**

Dibimbing oleh: DR.YULIHASRI SE.MBA

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat pada tahun 2013 s/d 2017 dengan model *Balance Scorecard*. Penelitian ini dilakukan dengan metode operational research secara studi *cross sectional* dengan analisis data kualitatif dan kuantitatif menggunakan single case study pada Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui kuesioner yang ditujukan pada pasien dan karyawan rumah sakit dan data sekunder melalui observasi dan telaah dokumen serta. Pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balance Scorecard* meliputi empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencapaian kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat dengan pendekatan model *Balance Scorecard* adalah : 1) Perspektif Keuangan terdapat pada dua indikator yang hasil pencapaian rata-ratanya tidak sesuai dengan standar baku rumah sakit yakni *Collection Period* (*Perputaran Piutang*) di atas 50-70 hari, *Rasio Aktivitas* tidak efektif karena target dibawah 100%. Perspektif Pelanggan bahwa kepuasan pelanggan baik dengan skor rata-rata 4,23, 3) Perspektif Proses Bisnis Internal terdapat dua variable yang hasil pencapaian rata-ratanya di bawah standar ideal rumah sakit yakni *Average Length of Stay* dan *Turn Over Interval (TOI)* sedangkan *Bed Turnover rate (BTO)* berada diatas standar rumah sakit 40-50 kali serta *Gross Death Rate (GDR) > 45/1000* penderita keluar dan *NetDeathRate(NDR)>25/1000* ideal; 4) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran produktivitas karyawan meningkat, setiap tahunnya serta kepuasan karyawan baik dengan skor rata-rata 4,11.

**Kata kunci** : pengukuran kinerja Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat, *balance scorecard* indikator.

# **PERFORMANCE ANALYSIS OF IBNU SINA SIMPANG ISLAMIC HOSPITAL OF PASAMAN BARAT WITH BALANCE SCORECARD MODEL**

By

**WENNY SOFIA**

Advisors : DR. YULIHASRI SE. MBA

## ***ABSTRACT***

This study aims to analyze the performance of Ibnu Sina Islamic Hospital Simpang Empat Pasaman Barat in 2013 to 2017 with the Balance Scorecard model. This research was conducted with a cross-sectional operational research method with qualitative and quantitative data analysis using a single case study at Ibnu Sina Islamic Hospital Simpang Empat Pasaman barat. The data used in this study are primary data through questionnaires aimed at patients and hospital employees and secondary data through observation and document review as well. Performance measurement using the Balance Scorecard method includes four perspectives, namely finance, customers, internal business processes, growth and learning.

The results showed that the performance achievement of Ibnu Sina Islamic Hospital Simpang Empat Pasaman Barat with the Balance Scorecard model approach were: 1) Financial Perspectives were found in two indicators whose average achievement results were not in accordance with the standard hospital standards, namely the Collection Period. above 50-70 days, the Activity Ratio is not effective because the target is below 100%. Customer Perspective that customer satisfaction is good with an average score of 4.23, 3) Internal Business Process Perspective there are two variables whose average results are below the hospital's ideal standard namely the Average Length of Stay and Turn Over Interval (TOI) while the Bed Turnover rate (BTO) is above the standard hospital 40-50 times and Gross Death Rate (GDR)> 45/1000 sufferers out and NetDeathRate (NDR)> 25/1000 ideal; 4) Growth and Learning Perspective of employee productivity increases, every year and good employee satisfaction with an average score of 4.11.

**Keywords:** measurement of the performance of the Islamic Hospital Ibnu Sina Simpang Empat Pasaman Barat Intersection, the balance scorecard indicator.