

**PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT
ISLAM AMINAH BLITAR DENGAN MENGGUNAKAN
*BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Dalam Mencapai Gelar Sarjana
Akuntansi



Disusun oleh:

Nama : YAYUK RINAWATI

NIM : 20125040

Pembimbing : RETNO MURNI SARI, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Yayuk Rinawati

NIM : 20125040

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM
AMINAH BLITAR DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED
SCORECARD*

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak 01 Desember 2022 sampai dengan 28 Agustus 2023 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk di uji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yng tersebut di atas.

Blitar, 30 Agustus 2023

Pembimbing,

Retno Murnisari, S.Ak.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yayuk Rinawati

NIM : 20125040

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

**PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM AMINAH
BLITAR DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD***

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

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 tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 30 Agustus 2023

Penulis,

Yayuk Rinawati

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

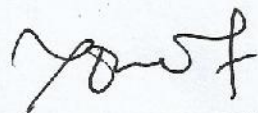
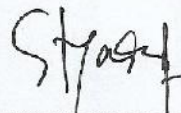
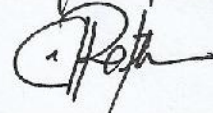
**PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM AMINAH
DENGAN MENGGUNAKAN BALANCED SCORECARD**

Yang disusun oleh :

Nama : Yayuk Rinawati
NIM : 20125040
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi

Telah diuji pada tanggal 18 September 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM	Penguji I	
2.	Dr. Sulistya Dewi Wahyuningsih, SE, MSA	Penguji II	
3.	Retno Murni Sari, SE, MM	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal 11 Oktober 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

Ketua Dewan Penguji,



(Retno Murni Sari, SE, MM)



(Dr. Iwan Setya Putra, SE, Ak, MM)

ABSTRAKSI

PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM AMINAH BLITAR DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*

YAYUK RINAWATI – 20125040

Kata kunci : *Balanced Scorecard*, Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor penting bagi sebuah perusahaan. Pengukuran tersebut dapat di gunakan sebagai landasan untuk menilai keberhasilan yang telah di capai di bandingkan dengan tujuan yang telah di tetapkan, sekaligus sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk pengambilan keputusan. Begitu pula dengan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar memerlukan penilaian kinerja untuk mengetahui seberapa baik performa rumah sakit. *Balanced Scorecard* mengukur kinerja dengan empat perspektif penilaian dan memperhatikan aspek keuangan maupun aspek nonkeuangan. Penulis melakukan penelitian dengan menggunakan data Rumah Sakit Islam Aminah tahun 2019 – 2021, jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan perspektif keuangan yang efektif, perspektif pelanggan yang baik, perspektif proses bisnis internal baik dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran juga cukup baik. Pengukuran kinerja yang akurat akan mempermudah pencapaian visi misi dan tujuan Rumah Sakit Islam Aminah Blitar.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah saya ucapkan Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT ISLAM AMINAH BLITAR DENGAN MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD*”**.

Selama penulisan laporan Skripsi tidak luput dari kendala. Alhamdulillah kendala tersebut dapat diatasi berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, SE.,MM, selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar
2. Ibu Retno Murnisari, SE.,MM selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Kesuma Negara Blitar dan sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi.
3. Bapak/dan ibu dosen yang telah membantu proses pembelajaran di STIE Kesuma Negara Blitar
4. dr Mutia Farah Fawziah Dzarrotul Fitri Sp. A, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Islam Aminah Blitar
5. Teman – teman keuangan, diklat, rekam medik, humas yang bersedia membantu saya dalam mencari data ditengah tengah kesibukannya.
6. Teman-teman kasir yang sudah menemani dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Semua kerabatku yang banyak memberikan suport dan bantuannya.
8. Juga suami dan anak-anak yang telah banyak membantu atas terselesaikannya skripsi ini.

Saya menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan skripsi ini.

Demikian skripsi saya buat, semoga bermanfaat untuk semua pembacanya.

Blitar, 30 Agustus 2023

Penulis,

Yayuk Rinawati

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi

BAB I PENDAHULUAN

A.	Latar
Belakang Masalah.....	1
B.	Perm
asalahan.....	3
C.	Rum
usan Masalah.....	4
D.	Tujua
n Penelitian.....	4
E.	Kegu
naan Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

A.	Penel
itian Terdahulu	6
B.	Kons
ep Pengukuran Kinerja.....	14
C.	Penil
aian Kinerja sebelum ditemukannya	
<i>Balanced Scorecard</i>	16

D.	Kons
ep Visi, Misi dan Strategi.....	18
E.	Kons
ep <i>Balanced Scorecard</i>	19
F.....	Hubu
ngan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi dan Srategi	21
G.....	Hubu
ngan <i>Balanced Scorecard</i> dengan	
Penilaian Kinerja.....	24
H.....	Tekni
k Penilaian Kinerja dalam <i>Balanced Scorecard</i>	34
I.	Hubu
ngan Pengukuran Kinerja dengan	
Balanced Scorecard.....	35

BAB III METODE PENELITIAN

A.....	Wakt
u dan Tempat Penelitian.....	37
B.	Jenis
Penelitian.....	37
C.	Devi
nisi operasional Variabel.....	37
D.....	Popul
asi dan Sampel	39
E.	Meto
de Pengumpulan Data	40
F.....	Tekni
k Analisis Data	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.	Gam
baran Umum Tempat Penelitian	44
B.	Anali
sis Data.....	57
C.	Pemb
ahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesi
mpulan.....	78
B.	Saran
.....	79

Daftar Pustaka.....	80
----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rigkasan Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2 2	Skor dan Kriteria Penilaian Tolok Ukur dalam <i>Balanced Scorecard</i>	34
Tabel 4.1	Tabel Pengukuran <i>Net Provit Margin</i>	60
Tabel 4.2	Tabel Prngukuran <i>Return On Investment</i>	61
Tabel 4.3	Tabel Prngukuran <i>Return On Equity</i>	62
Tabel 4.4	Tabel <i>Net Provit Margin (NPM)</i> , <i>Return on Investment (ROI)</i> , <i>Return On Equity (ROE)</i>	63
Tabel 4.5	Tabel Prngukuran <i>Market Share</i>	64
Tabel 4.6	Tabel rngukuran <i>Customer Retention</i>	65
Tabel 4.7	Tabel prngukuran <i>Customer Aqiuision</i>	66
Tabel 4.8	Tabel prngukuran Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.9	Tabel prngukuran Inovasi	68
Tabel 4.10	Tabel prngukuran Proses Opeerasional	69
Tabel 4.11	Tabel prngukuran Peningkatan kapabilitas karyawan	71
Tabel 4.12	Tabel prngukuran Peningkatan komitmen Karyawan	72
Tabel 4.13	Ikhtisar Hasil Penilaian Kinerja Mennggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	73

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1	Gambar Hubungan Balanced Scorecard Dengan Penilaian Kinerja.....	35
-----------	---	----