

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi



Oleh:

Marta Natasya Gale Wezo

20 13 021

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ATMA JAYA
MAKASSAR**

2025

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi



Oleh:

Marta Natasya Gale Wezo

20 13 021

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ATMA JAYA
MAKASSAR
2025**

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)

Diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Jurusan Akuntansi



Oleh:

Marta Natasya Gale Wezo

20 13 021

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dr. Fransiskus Randa, S.E., M.Si., Ak.,

CA

Tanggal:

Dosen Pembimbing II

Dr. Ana Mardiana, S.Pd., M.Si.,

CPABC

Tanggal :

SKRIPSI

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE
BALANCED SCORECARD DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
AKO PASANGKAYU)**

Disusun dan diajukan oleh:

Marta Natasya Gale Wezo

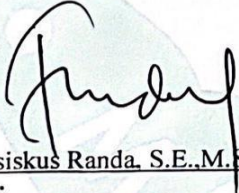
NIM : 2013021
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

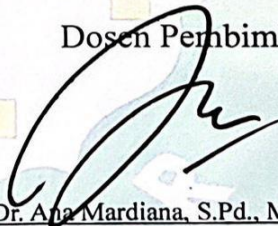
Makassar, 31 Juli 2025

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

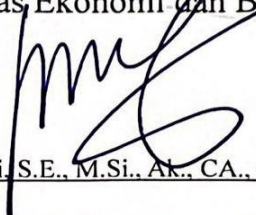

Dr. Fransiskus Randa, S.E., M.Si., Ak., CA
Tanggal:



Dr. Ana Mardiana, S.Pd., M.Si., CPABC
Tanggal:

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Akuntansi


Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA., CPITA
Tanggal:


Dr. Paulus Tangke, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA., CSP
Tanggal:

SKRIPSI

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)

yang dipersiapkan dan disusun oleh

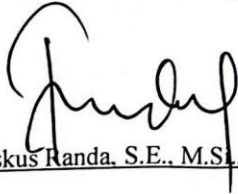
Marta Natasya Gale Wezo

20 13 021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 31 Juli 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Menyetujui,


Dosen Pembimbing I



Dr. Fransiskus Randa, S.E., M.Si., Ak., CA

Tanggal:

Dosen Pembimbing II



Dr. Ana Mardiana, S.Pd., M.Si., CPABC

Tanggal:

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Marsellinus Asih, S.E., M.Si., Ak., CA., CPITA

CSP

Tanggal:

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Paulus Tangke, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA.,

Tanggal:



UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
STATUS TERAKREDITASI
Kampus Tanjung Bunga Jl. Tanjung Alang No. 23
Telp. (0411) 871038/871733 Fax. (0411) 870294 Makassar 90224
Website: <http://www.feb.uajm.ac.id> Email: akuntansi@fe.uajm.ac.id




PENGESAHAN TIM PENGUJI

Penulisan skripsi dari mahasiswa Marta Natasya Gale Wezo dengan NIM 2013021, dengan judul: “ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)”, telah dipertahankan di depan Tim Penguji yang dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 31 Juli 2025

Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UAJM
Jl. Tanjung Alang No. 23 Makassar

Susunan Tim Penguji sebagai berikut:

Ketua	Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA	
Sekretaris	Dr. Paulus Tangke., S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA., CSP.	
Anggota	Kunradus Kampo, S.E., M.Si., CSRS., CSRA., CSP.	

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Atma Jaya Makassar



Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA., CPITA



**UNIVERSITAS
ATMA JAYA
MAKASSAR**

Telp. +62-411-871038 / 871733
Fax. +62-411-870294
Email: uajm@uajm.ac.id
JL. Tanjung Alang No. 23
Makassar 90224
Sulawesi Selatan INDONESIA

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marta Natasya Gale Wezo

NIM : 20 13 021

Judul Skripsi : ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN
METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah hasil karya tulis sendiri, murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing, dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik sarjana, baik di Universitas Atma Jaya maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan (termasuk dari buku, artikel jurnal, catatan kuliah, tugas mahasiswa lain dan lainnya), kecuali secara tertulis telah dipustakakan dalam naskah dengan baik dan benar menurut kaidah akademik yang baku dan berlaku dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya seperti yang tercantum dalam Peraturan Akademik dan Kemahasiswaan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 31 Juli 2025
Yang memberi pernyataan,



Marta Natasya Gale Wezo

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Marta Natasya Gale Wezo

NIM : 20 13 021

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Atma Jaya Makassar Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)**”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Atma Jaya Makassar berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Atma Jaya Makassar, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Makassar, 31 Juli 2025

Yang memberi pernyataan,



Marta Natasya Gale Wezo

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD* DI (RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AKO PASANGKAYU)”** dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang S1, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Atma Jaya Makassar.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan hikmat, kekuatan, kesehatan, dan berkat sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua terkasih serta saudara yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat bagi peneliti.
3. Bapak Dr. Marselinus Asri, S.E., M.Si., Ak., CA., CPITA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Atma Jaya Makassar. Semoga Tuhan selalu melimpahkan anugerah dan kesehatan.
4. Bapak Dr. Paulus Tangke, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA., CSP selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Atma Jaya Makassar. Semoga Tuhan selalu melimpahkan anugerah dan kesehatan.
5. Bapak Dr. Fransiskus Randa, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti selama penulisan skripsi. Semoga Tuhan selalu memberikan anugerah dan kesehatan.

6. Ibu Dr. Ana Mardiana, S.Pd., M.Si., CPABC selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk kepada peneliti selama penulisan skripsi. Semoga Tuhan selalu melimpahkan anugerah dan kesehatan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Universitas Atma Jaya Makassar yang telah memberikan saran yang begitu membangun bagi peneliti. Semoga Tuhan selalu melimpahkan anugerah dan kesehatan.
8. Teman-teman peneliti yang senantiasa membantu peneliti dalam menyusun skripsi ini, yakni Grace, Peby, Juli, Siska.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan serta masih jauh dari sempurna. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh peneliti. Namun, dengan segala kerendahan hati, peneliti berharap agar karya sederhana ini dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan.

Makassar, 8 Juli 2025

Peneliti,



Marta Natasya Gale Wezo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ Kehidupanmu akan menjadi lebih cemerlang dari pada siang hari, kegelapan akan menjadi terang seperti pagi hari “

Ayub 11:17

Skripsi ini kupersembahkan
kepada:

Kedua orang tua
Keluarga

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis kinerja RSUD Ako Pasangkayu dengan metode *Balanced Scorecard* yang meliputi: Perspektif Finansial, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis dan Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Prosedur pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data pada perspektif keuangan menggunakan rasio-rasio keuangan, perspektif pelanggan menggunakan tingkat kepuasan pelanggan, retensi dan akuisisi pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal menggunakan analisis deskriptif serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan tingkat kepuasan karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perspektif finansial RSUD Ako Pasangkayu sudah dikategorikan ekonomis, rasio efektivitas sudah dikategorikan efektif dan rasio efisiensi dikategorikan belum efisien. Perspektif pelanggan retensi kurang baik, akuisisi baik dan kepuasan pelanggan cukup puas. Perspektif proses bisnis dan internal tergolong kurang baik. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan. Kepuasan karyawan cukup puas.

Kata-kata kunci: Kinerja, Rumah Sakit, *Balanced Scorecard*

ABSTRACT

The purpose of this research is to measure and analyze the performance of Kalabahi regional hospital with the Balanced Scorecard method which includes: Financial Perspective, Customer Perspective, Business and Internal Process Perspective, Learning and Growth Perspective. This research were using a case study method. The procedure for collecting data is in the form of interviews, questionnaires and documentation. Data analysis in the financial perspective using financial ratios, customer perspective using the level of customer satisfaction, customer retention and acquisition, business process and internal perspective using descriptive analysis, learning and growth perspective using the level of employee satisfaction. The results of this research indicate that the financial perspective of Kalabahi regional Hospital has been categorized as economical, the effectiveness ratio has been categorized as effective and the efficiency ratio is categorized as not efficient. The customer perspective is not good rent, good acquisition and customer satisfaction is quite satisfied. Business and internal process perspectives are classified as poor. Learning and Growth Perspectives, employee satisfaction is quite satisfied.

Keyword: Performance, Hospital, Balanced Scorecard

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	vi
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	vii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
BAB II KERANGKA TEORI	6
2.1 Defenisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja	6
2.1.1 Defenisi pengukuran.....	6
2.1.2 Defenisi kinerja.....	6
2.1.3 Pengembangan indikator kinerja	8
2.1.4 Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	8
2.1.5 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	9
2.1.6 Pengukuran Kinerja Tradisional	10
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.1 Sejarah <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.2 Defenisi <i>Balanced Scorecard</i>	13

2.2.3	<i>Balanced Scorecard</i> Untuk Sektor Publik	16
2.2.4	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.5	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.2.6	Kelemahan <i>Balanced scorecard</i>	21
2.3	Rumah Sakit	22
2.3.1	Definisi Rumah sakit.....	22
2.3.2	Klasifikasi Rumah Sakit	26
2.3.3	Asas Dan Tujuan Rumah Sakit	32
2.3.4	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	33
2.3.5	Jenis Pelayanan Rumah Sakit	34
2.3.6	Penilaian rumah sakit	36
BAB III	METODE PENELITIAN.....	40
3.1	Pendekatan dan metode penelitian	40
3.2	Lokasi dan Waktu penelitian.....	41
3.3	Jenis Dan Sumber Data	41
3.3.1	Jenis Data Penelitian	41
3.3.2	Sumber Data Penelitian.....	41
3.4	Teknik Analisis Data	42
3.5	Perhitungan Hasil Kuesioner.....	47
3.6	Uji Validasi dan Reliabilitas.....	47
3.7	Informan.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran umum RSUD Ako Pasangkayu	49
4.1.1	Sejarah singkat RSUD ako pasangayu	49
4.1.2	Profil Rumah sakit Umum Daerah Ako pasangayu.....	50
4.1.3	Visi, Misi, Motto, Nilai, dan Tujuan RSUD Ako Pasangkayu	51
4.1.4	Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian RSUD Ako Pasangkayu kab. Mamuju Utara	53
4.1.5	Personalial RSUD Ako Pasangkayu	60
4.2	Hasil Analisis Data Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	63
4.2.1	Perspektif Finansial	63
4.2.2	Perspektif pelanggan.....	66
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Dan Internal.....	71

4.2.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	75
4.3	Hasil Kinerja RSUD Ako Pasangkayu Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	78
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Keterbatasan.....	87
5.3	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		92
<i>CURRICULUM VITAE</i>		109

DAFAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Perbandingan Balanced Scorecard.....	15
3.1	Kriteria Rasio Efisiensi.....	41
3.2	Kriteria Rasio Pasien.....	41
3.3	Kriteria Rasio Ekonomis.....	42
3.4	Kriteria Rasio Efektivitas.....	43
3.5	Kriteria Akuisisi Pasien.....	43
4.1	Data Tenaga Kerja RSUD Ako Pasangkayu Tahun 2022-2024.....	57
4.2	Rasio Ekonomis RSUD Ako Pasangkayu Tahun 2022-2024.....	61
4.3	Rasio Efektivitas RSUD Ako Pasangkayu Tahun 2022-2024.....	62
4.4	Rasio Efisiensi RSUD Ako Pasangkayu Tahun 2022-2024.....	63
4.5	Retensi Pasien RSUD Ako Pasangkayu.....	64
4.6	Akuisisi Pasien RSUD Ako Pasangkayu.....	65
4.7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	66
4.8	Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	66
4.9	Indeks Kepuasan Pasien.....	67
4.10	Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2022-2024.....	68
4.11	Indikator Pemanfaatan Rawat Inap Tahun 2022-2024.....	69
4.12	Kinerja rawat Inap RSUD Ako Pasangkayu Tahun 2022-2024.....	69

4.13	Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan.....	72
4.14	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Karyawan.....	73
4.15	Indeks Kepuasan Karyawan.....	74
4.16	Skor Penilaian Balanced Scorecard.....	75
4.17	Rangkuman Hasil Kinerja RSUD.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi RSUD Ako Pasangkayu.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuesioner Penelitian.....	89
2 Rekap Jawaban Responden.....	95
3 Hasil Uji Validitas (Data Pasien).....	97
4 Hasil Uji Realibilitas (Data Pasien).....	99
5 Hasil Uji Validitas (Data Karyawan).....	100
6 Hasil Uji Realibilitas (Data Karyawan).....	102
7 Dokumentasi wawancara.....	103