

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat, rahmat serta hidayah-Nya dalam proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Penerapan Konsep *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Kinerja pada Organisasi Sektor Publik (Studi Kasus RSUD Kabupaten Sumedang Tahun 2011-2012)”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini sepenuhnya tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, bantuan dan kemudahan yang diberikan oleh berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. TT Sipayung, MM. selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan waktu dan pikiran untuk semua bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta kesabaran yang tidak terhingga kepada penulis yang telah diberikan selama penyusunan skripsi ini.
2. Ir. Dodie Tricahyono, MM. dosen penguji 1 seminar proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis
3. Ir. Tjahjono Djatmiko, MBA. dosen penguji 2 seminar proposal skripsi yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis
4. Drs. Djoko Wahjuadi, MM. dosen penguji 1 sidang skripsi yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
5. Nadya Mulyono, S.Sos, MBA. yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis.
6. Dosen-dosen Fakultas dan Staf Akademis khususnya Jurusan Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Terimakasih

atas semua ilmu bermanfaat yang telah diberikan dan bimbingannya selama penulis menempuh studi hingga selesainya penulisan skripsi ini di Institut Manajemen Telkom.

7. Teman-teman penulis yang selalu membantu dan menyemangati dalam pengerjaan skripsi ini.

Khusus penulis ucapkan terima kasih tak terhingga kepada keluarga tercinta, Bapak, Ibu, Suami, serta keluarga besar atas do'a, dukungan serta kasih sayang yang telah dan akan selalu mendukung dan menyayangi penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan yang membacanya dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan-Nya dan membimbing kita dalam mengarungi samudera kehidupan ini. Amin.

Sumedang, Maret 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
Halaman Pernyataan	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Visi dan Misi	2
1.1.2 Struktur Organisasi RSUD Kabupaten Sumedang ...	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN ...	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	10
2.1.1 Manajemen Strategi	10
2.1.2 Pengukuran Kinerja	11
2.1.4 Pengukuran Kinerja Sektor Publik	11
2.1.4 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	12
2.1.5 Pengertian Rumah Sakit	13
2.1.6 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	15
2.1.7 Penilaian Kinerja Rumah Sakit.....	16
2.1.8 Pengertian Balanced Scorecard.....	17
2.1.9 Sejarah Perkembangan Balanced Scorecard	18
2.1.10 Keunggulan Balanced Scorecard	20
2.1.11 Balanced Scorecard untuk Organisasi Sektor Publik ...	21
2.1.12 Perspektif Balanced Scorecard	23
2.1.13 Membangun Balanced Scorecard	28
2.1.14 Cara Pengukuran dalam Balanced Scorecard	31
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Kerangka Pemikiran	36

2.4 Ruang Lingkup Penelitian	38
2.4.1 Variabel Penelitian	38
2.4.2 Lokasi dan Objek Penelitian	42
2.4.3 Waktu dan Periode Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Variabel Operasional	44
3.3 Tahapan Penelitian	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Pengukuran Kinerja RSUD Kabupaten Sumedang.....	54
4.2 Pengukuran Kinerja RSUD Kabupaten Sumedang dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard.....	58
4.2.1 Perspektif Pelanggan.....	58
4.2.2 Perspektif Keuangan.....	62
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	63
4.2.4 perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	65

4.3 Penilaian dengan Menggunakan konsep <i>Balanced Scorecard</i>	66
4.4 Aspek Kinerja yang Harus Ditingkatkan Berdasarkan Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	73
7.5 Keterkaitan Antara Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	75
 BAB V PENUTUP.....	 77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	80
5.2.1 Saran bagi Pihak RSUD Kabupaten Sumedang.....	80
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR LAMPIRAN	

TABEL 4.5TINGKAT AKUISISI PASIEN RSUD KAB. SUMEDANG TAHUN 2011-2012.....	60
TABEL 4.6JUMLAH KELUHAN PASIEN.....	61
TABEL 4.7RASIO KEUANGAN RSUD KAB. SUMEDANG TAHUN2010-2011.....	62
TABEL 4.8RESPON TIME (WAKTU PELAYANAN) PASIEN.....	63
TABEL 4.9RASIO KARYAWAN YANG DILATIH.....	65
TABEL 4.10RETENSI KARYAWAN.....	66
TABEL 4.11TABEL STANDAR KRITERIA <i>BALANCED</i> <i>SCORECARD</i>	67
TABEL 4.12 IKHTISAR KINERJA RSUD KAB. SUMEDANG DENGAN KONSEP <i>BALANCED SCORECARD</i>	71
TABEL 4.13 PERBANDINGAN PENGUKURAN KINERJA STANDAR RUMAH SAKIT DENGAN BSC.....	73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 STRUKTUR ORGANISASI RSUD KABUPATEN SUMEDANG.....	3
GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	38
GAMBAR 3.1 TAHAPAN PENELITIAN.....	52
GAMBAR 4.1 KURVA KINERJA RSUD KAB. SUMEDANG.....	72
GAMBAR 4.2 HUBUNGAN ANTARA PERSPEKTIF <i>BALANCED SCORECARD</i>	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 BSC sebagai Alat Manajemen Strategik untuk Menterjemahkan Visi dan Misi
- Lampiran 2 *Respon Time/* Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Tahun 2011
- Lampiran 3 *Respon Time/* Waktu Tunggu Pelayanan di Ponek Tahun 2011
- Lampiran 4 *Respon Time/* Waktu Tunggu Pelayanan di Instalasi Rawat Darurat Tahun 2012
- Lampiran 5 *Respon Time/* Waktu Tunggu Pelayanan di PonekTahun 2012
- Lampiran 6 Laporan Realisasi Anggaran Tahun 2011
- Lampiran 7 Neraca Tahun 2011
- Lampiran 8 Laporan Progran Pendidikan dan Pelatihan Formal karyawan Tahun 2011
- Lampiran 9 Laporan Progran Pendidikan dan Pelatihan Formal karyawan Tahun 2012
- Lampiran 10 Rekapitulasi Pasien Rawat Inap Tahun 2011
- Lampiran 11 Rekapitulasi Pasien Rawat Inap Tahun 2012
- Lampiran 12 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan IGD Tahun 2011
- Lampiran 13 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan dan IGD Tahun 2012
- Lampiran 14 Surat Izin Penelitian