



**UNIVERSITAS PGRI
ADI BUANA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD DI RUMAH SAKIT
BHAkti RAHAYU SURABAYA**

**FINSENSIA VENI WATI
NIM. 153700069**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

2019



TUGAS AKHIR

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD DI RUMAH SAKIT BHAKTI RAHAYU SURABAYA

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**FINSENSIA VENI WATI
NIM. 153700069**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

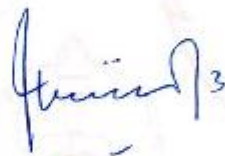
2019

Lembar Persetujuan Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan Siap diujikan

Surabaya, 12 Juli 2019

Pembimbing,



(Ir Titik Koesdjati ,MT.)

Lembar Persetujuan Panitia Ujian

**Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Panitia Ujian Tugas Akhir
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Pada tanggal 26 Juli 2019**

Panitia Ujian,

**Ketua : Drs. H. Sugito, ST, MT.
Dekan**

**Sekretaris : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST,MT.
Ketua Jurusan/Prodi**

**Anggota : Yunia Dwie Nurcahyanie, ST,MT
Penguji I**

**: Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.
Penguji II**



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

” Jangan tunda sampai besok apa yang bisa engkau kerjakan hari ini”

Persembahan :

Dengan penuh rasa syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, Tugas Akhir ini aku persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah dan Ibu yang selalu memberi doa dan dukungan penuh, serta moral maupun materi. Kasihmu tak terhingga.
2. Kakaku tersayang dan seluruh keluarga besarku atas doa dan dukungannya.
3. Dosen pembimbing yang memberi arahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Teman-teman seangkatan Teknik Industri 2015/C yang selalu kompak,
5. Terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Surat Pernyataan Keaslian Karya Tugas Akhir

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Finsensia Veni Wati
NIM : 15 370 0069
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balance Scorecard di Rumah Sakit Bhakti Rahayu
Dosen Pembimbing : Ir Titik Koesdjati., MT.

Menyatakan bahwa Tugas Akhir tersebut adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.
Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



(Ir Titik Koesdjati., MT.)

Mahasiswa,



(Finsensia Veni Wati)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberi rahmat dan hidayat-Nya, sehingga Penulisan Tugas Akhir dengan Judul “,Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan *Balance Scorecard* di Rumah Sakit Bhaki Rahayu Surabaya “ dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini banyak sekali dibantu oleh beberapa pihak. Oleh karenanya, pada kesempatan ini saya tidak lupa mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orangtuaku tercinta, Bapak Kasmir dan Ibu Deta yang tak pernah lelah memberi dukungan, semangat dan doa.
2. Bapak Drs.H.Sugito.,ST.,MT. Selaku dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Ibu Yunia Dwie Nurcahyanie, ST.,MT., Selaku kepala Jurusan Teknik industri Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Ibu Ir. Titik Koesdjati, MT., Selaku Dosen Pembimbing.
5. Seluruh Dosen dan Staf di Program Studi Teknik Industri dan Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Teman-teman Prodi Teknik Industri Seangkatan 2015 yang selalu kompak.
7. Dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Harapan Penulis, semoga penelitian ini dapat digunakan bagi para akademis dan yang membutuhkan.

Surabaya,09 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PROPOSAL	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. BATASAN MASALAH	3
C. RUMUSAN MASALAH	3
D. TUJUAN DAN MANFAAT	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian kinerja	5
B. Tujuan pengukuran kinerja.....	5
C. Manfaat Pengukuran Kinerja	5
D. Kendala Pengukuran kinerja	5
E. Pengertian Balance Scorecard.....	8
F. Konsep Rumah Sakit.....	17
G. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	22
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	25
C. Waktu dan Tempat Penelitian	25
D. Populasi dan Sampel	26
E. Metode Pengumpulan Data.....	26
F. Metode Analisa Data.....	28
BAB IV HASIL ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Rumah Sakit	36
B. Pengujian instrumen	38
C. Analisis Data	38
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Tabel Rasio Ekonomis Rumah Sakit tahun 2017-018.....	38
Tabel 4.2 Tabel Rasio Efisiensi Rumah Sakit tahun 2017 – 2018.....	39
Tabel 4.3 Tabel hasil kuesioner terhadap pelayanan jasa	40
Tabel 4.4 Penilaian Rata-rata Kepuasan pelanggan.....	41
Tabel 4.5 Tabel Hasil kuesioner kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.....	42
Tabel 4.6 Tabel Penilaian Rata-rata	43
Tabel 4.7 Tabel Hasil Kuesioner terhadap fasilitas yang memadai.....	44
Tabel 4.8 Tabel Penilaian Rata-rata.....	45
Tabel 4.9 Tabel Keterampilan dari Dokter dan Perawat.....	46
Tabel 4.10 Tabel Penilaian Rata-rata.....	47
Tabel 4.11 Tabel Hasil Kuesioner Terhadap Tempat Pelayanan.....	46
Tabel 4.12 Tabel Penilaian Rata-rata.....	47
Tabel 4.13 Tabel Retensi Pasien tahun 2017-2018.....	48
Tabel 4.14 Tabel Akusisi Pasien tahun 2017-2018.....	49
Tabel 4.15 Tabel Kunjungan Rawat Jalan.....	50
Tabel 4.16 Tabel Hasil kuesioner terhadap peningkatan Kerja.....	52
Tabel 4.17 Tabel Penilaian Rata-rata.....	53
Tabel 4.18 Tabel Hasil Kuesioner Terhadap pengembangan Karyawan....	53
Tabel 4.19 Tabel Penilaian Rata-rata Kepuasan.....	54
Tabel 4.20 Tabel Hasil Kuesioner Penciptaan Iklim yang mendorong Motivasi.....	
Tabel 4.21 Tabel penilaian Rata-rata.....	56
Tabel 4.22 Tabel Hasil Kuesioner terhadap Kapasitas system Informasi....	57
Tabel 4.23 Tabel Penilaian Rata-rata.....	58
Tabel 4.24 Tabel Retensi Karyawan.....	58
Tabel 4.25 Tabel Hasil Pengukuran Balance Scorecard.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Rancangan Penelitian.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Perhitungan Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Perhitungan data SPSS

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian