

## DAFTAR PUSTAKA

- Christians,2015, Analisis *Balance Scorecard* Untuk mengukur kinerja pada RSUD Tanjungpinang.*Jurnal jurusan Akuntansi Fakultas E konomi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.*
- Desi Areva,2012, Analisis Pengukuran Kinerja dengan Sistem Balance Scorecard pada Rumah Sakit. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatra Barat.*
- Fatohoni,Inda Kesuma 2011, Analisis Penilaian Kinerja Rumahs SAKIT dengan Penerapan *Balance Scorecard*.*Jurnal Sistem Informasi (JSI).*
- Ir.Syofian Siregar,M.M, 2010, Statistik Deskriptif Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- Julia, Cynthia Rachmana, 2014, Analisis Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan *Balance Scorecard*. *Skripsi Jurnal Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu*
- Kaplan Norton. 2011, Analisis Pendekatan *Balance Scorecard* sebagai alat Ukur Pengukur Kinerja *Jurnal Maksipreneur.*
- Mardismo. 2002, *Akuntansi Sektor Publik .Yogyakarta: Andi*
- Mahmudi. 2006, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta:BPFE.*
- Mulyadi, 2007, Sistem Perencanaan dan pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatgadaan Kinerja Perusahaan. *Jakarta: Salemba Empat. Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi PGRI Sumatra Barat.*
- Mulyadi, Jhony Setiawan, 2000, *Jurnal Sistem Pengendalian Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset*

Mulyadi, 2010, Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit dengan Pendekatan Balance Scorecard. *Jurnal Katalogis*.

Putu Yulianti, 2016, *Analisis Kinerja RSUD Karangasem Berbasis Balance Scorecard. (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Karangasem Daerah Bangli Universitas Udayana. 2016.*

Responden	Reability					Total	6	7	8	9	10	T
	1	2	3	4	5							
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	2
2	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	4	2
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
7	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	5	5	4	4	22	4	5	4	4	5	22
9	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	2
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	2
14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	5	5	22	4	5	4	4	4	2
16	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	2
17	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	2
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24
21	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	24
22	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
23	5	4	3	2	4	18	4	4	4	4	4	20
24	5	4	3	2	3	17	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	2
26	4	4	4	3	4	19	5	4	4	4	4	2
27	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	10
28	5	4	3	2	3	17	3	3	3	3	3	15
29	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	5	22
30	5	4	3	2	4	18	4	4	4	4	4	20
31	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	2
32	5	4	3	2	4	18	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22
37	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24
38	4	5	5	4	4	22	5	4	4	4	5	22
39	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24

42	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	4	5	5	4	4	22	4	5	5	5	5	22
44	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	22
45	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	4	4	5	4	4	21	5	4	4	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
50	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	23
51	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
55	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	23
56	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
57	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	21
59	4	4	4	5	5	22	4	5	4	5	4	22
60	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	21
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	20
63	5	5	4	5	4	23	5	4	5	5	5	23

## LAMPIRAN

Correlations						
		S	RR	TS	STS	TOTAL
S	Pearson Correlation	1	.562**	.399**	.291*	.711**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.022	.000
	N	62	62	62	62	62
RR	Pearson Correlation	.562**	1	.677**	.110	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.395	.000
	N	62	62	62	62	62
TS	Pearson Correlation	.399**	.677**	1	.327**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.009	.000
	N	62	62	62	62	62
STS	Pearson Correlation	.291*	.110	.327**	1	.456**
	Sig. (2-tailed)	.022	.395	.009		.000
	N	62	62	62	62	62
TOTAL	Pearson Correlation	.711**	.858**	.880**	.456**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	62	62	62	62	62

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	62	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.795	5

	Total	62	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S	28.11	9.053	.637	.777
RR	28.13	7.688	.792	.716
TS	28.45	7.071	.809	.693
STS	28.32	10.025	.376	.820
TOTAL	16.15	2.716	1.000	.724

## KUESIONER UNTUK PASIEN RSU BHAKTI RAHAYAU

Kepada

Yth. Bapak/Ibu Pasien RSU BHAKTI RAHAYAU

Saya adalah mahasiswi jurusan Teknik Industri (S1) Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang sedang melakukan penelitian untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi.

Sehubungan dengan hal tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu agar dapat meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Kuesioner ini berisi tentang pertanyaan menyangkut keadaan Rumah Sakit.

Sesuai dengan etika penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan data Bapak/Ibu dan saya hanya akan menggunakan data Bapak/Ibu semata-mata untuk penelitian ini.

Terimakasih atas kesediaan yang telah diberiskan.

Hormat saya

Peneliti

### A. Petunjuk Pengisian

Bapak/Ibu kami persilakan untuk mengisi pilihan yang tersedia dengan dengan memberi tanda silang (x) pada kolom jawaban yang tersedia.

Keterangan:

- SS = Sangat setuju
- S = Setuju
- R = Ragu-ragu
- TS = Tidak setuju
- STS = Sangat tidak setuju

### B. Identitas Pengisi

Nama =

Jenis Kelamin =

Umur =

Ruang =

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
	<b>Variabel Keandalan(Reability) adalah kemampuan untuk memberi pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan</b>					
1.	Dokter menjelaskan sakit yang diderita pasien untuk penyembuhannya					
2.	Perawat menyampaikan pesan dokter untuk perawatan pasien secara lengkap					
3.	Perawat melakukan pelayanan pemberian obat,pemeriksaan tensi darah secara rutin dan tepat					
4.	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien tentang kondisi pasien					
5.	Karyawan membersihkan ruang kamar pasien secara rutin					
	<b>Variabel Daya Tanggap (Responsiviness) kemampuan Karyawan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.</b>					
6.	Dokter selalu mengambil tindakan setelah mengetahui jenis penyakit yang diderita pasien					
7.	Perawat memperhatikan dan melakukan tindakan atas keluhan derita pasien					
8.	Karyawan tidak segera menjawab telepon dari masyarakat					
9.	Rumah Sakit menerima dan melayani pasien dengan baik dan benar					
10.	Petugas Rumah Sakit menolong pasien ketika datang dalam kondisi sakits					
	<b>Varibel Jaminan (Assurance) adalah pengetahuan dan keramahan Karyawan yang dapat menimbulkan kepercayaan diri pasien terhadap organisasi.</b>					



11.	Dokter memberi harapan dan motivasi untuk segera sembuh bagi pasien.					
12.	Makanan yang disajikan sesuai anjuran dokter kepada pasien cukup sehat					
13.	Rumah Sakit menentukan biaya perawatan dan dokter terjangkau kepada masyarakat.					
14.	Perawat dan Karyawan Rumah Sakit melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman.					
15.	Karyawan bagian makanan menyajikan makan kepada pasien tepat waktu					
	<b>Empati (<i>Empathy</i>) adalah kesedian Karyawan Rumah Sakit untuk peduli, memberikan perhatian kepada pasien dan memahami kebutuhan pasien.</b>					
16.	Dokter dan perawat memberikan perhatian kepada pasien ketika pasien merasakan sakit					
17.	Perawat selalu memanggil / menghubungi dokter ketika pasien membutuhkan penanganan					
18.	Perawat dan karyawan segera menolong ketika pasien membutuhkan tenaga medis secara cepat					
19.	Perawat dan dokter selalu bersedia untuk mendengarkan keluhan pasien					
20.	Perawat selalu menghibur pasien dengan membagikan pengalaman yang berhubungan dengan kondisi pasien.					
	<b>Bukti Nyata (tangibles) adalah penampilan fisik dan fasilitas yang diterima pasien di Rumah Sakit</b>					
21.	Kamar pasien bersih sesuai dengan promosi Rumah Sakit					
22.	Memiliki ruang tunggu keluarga yang cukup memadai dan nyaman					
23.	Ruang pemeriksaan dokter memenuhi standar yang dibutuhkan					
24.	Peralatan makan dan minum bersih dan baik					
25.	Rumah sakit memiliki tempat parkir yang cukup dan memadai					



**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**

Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro  
 KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

**BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Form TA-03

Nama	Finsensia Veni Wati		Foto 3x4
NIM	: 153700069		
Program Studi	: Teknik Industri		
Pembimbing	: Ir. Titi Koesdijati, MT		
Periode Bimbingan	: Genap/Genap*) Tahun 2018 / 2019		
Judul Tugas Akhir	"ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD DI RUMAH SAKIT BHAKTI RAHAYU SURABAYA		
<b>KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN</b>			
No	Tanggal	Materi pembimbingan	Keterangan/paraf
1.	01-09-2019	Konsultasi masalah penelitian dengan RS Maka Masyarakat Jawa Timur	f
2.	05-09-2019	Konsultasi latar belakang proposal, cara Pengambilan data, dan pengolahan data	f
3.	09-06-2019	Kuesioner Pengambilan data	f
4.	01-07-2019	BAB IV Pengolahan data	f
5.	02-07-2019	BAB IV Revisi	f
6.	03-07-2019	BAB V Kesimpulan dan saran	f
7.	04-07-2019	BAB V Penambahan kesimpulan	f
8.	09-07-2019	Konsultasi Bab I, II, III, IV, V	f
Dinyatakan selesai tanggal : 09.....Juli.....2019			

Surabaya, 12 Juli 2019  
 Mahasiswa,

Mengetahui,  
 Ketua Program Studi,

Pembimbing,

*[Signature]*  
 Nuria Dwi Kusahyane, ST, MT (Ir. Titi Koesdijati, MT)

*[Signature]*  
 (Finsensia Veni Wati)



**FORM REVISI TUGAS AKHIR**

Nama Mahasiswa : Finsensia Weni Wati  
NIM : 152100069  
Fakultas / Progdil : Teknologi Industri/Teknik Industri  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Rumah Sakit  
Beragam Pendekatan Balance Scorecard  
di Rumah Sakit Bhakti Rahayu Surabaya

Ujian Tanggal :

No Bab.	Tanggal	Materi Konsultasi	Keterangan Catatan	Tanda Tangan Penguji
I		<i>all</i>	<i>da</i>	<i>[Signature]</i>
II		<i>all</i>	<i>da</i>	<i>[Signature]</i>
III		<i>all</i>	<i>da</i>	<i>[Signature]</i>
IV	25-7-2019	Pengolahan data	ACC	<i>[Signature]</i>
V	25-7-2019	kesimpulan	ACC	<i>[Signature]</i>

Disetujui Dosen Penguji  
Pada Tanggal.....  
Penguji A,

*[Signature]*  
YUMG Nuzul Nurrohmah ST MT

Penguji II,

*[Signature]*  
Melisa Auri Febriyanti ST MT

- a. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.  
b. Pengetikan, penjilidan, penandatanganan Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi
- Apabila sampai batas waktu tersebut ( point 1,a dan b ) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka **Ujian dinyatakan Gugur.**
- a. Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.  
b. Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk diijfid.

