

**ANALISIS KINERJA KLINIK KELUARGA SEHAT
DOKTOR BASTIAN 24 JAM DENGAN PERSPEKTIF
*BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

Disusun Oleh:

GUSRI ANDASPI
NIM : 1524033



**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
ROKAN HULU
2019**

**ANALISIS KINERJA KLINIK KELUARGA SEHAT
DOKTOR BASTIAN 24 JAM DENGAN PERSPEKTIF
BALANCED SCORECARD**

SKRIPSI

Oleh :

GUSRI ANDASPI
NIM: 1524033

Telah dimajukan untuk diuji pada tanggal 29 Juni 2019:

Pembimbing I



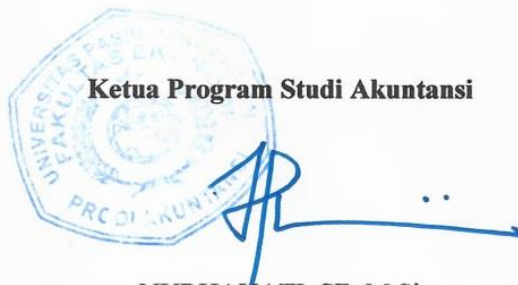
NOFRIANTY, SE. M.SI
NIDN: 1028087804

Pembimbing II



NURHAYATI, SE. M.SI
NIDN: 1026068605

Ketua Program Studi Akuntansi



NURHAYATI, SE. M.Si
NIDN.1026068605

**ANALISIS KINERJA KLINIK KELUARGA SEHAT DOKTOR
BASTIAN 24 JAM DENGAN PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***

SKRIPSI

Oleh :

GUSRI ANDASPI
NIM: 1524033

Telah dimajukan untuk diuji pada tanggal 29 Juni 2019:

Susunan Dewan Penguji:

Ketua



NOFRIANTY, SE, M.SI
NIDN: 1028087804

Sekretaris



NURHAYATI, SE, M.SI
NIDN: 1026068605

Anggota Dewan Penguji

Penguji I



ARMA YULIZA, SE., M.Si
NIDN. 1030078402

Penguji II

SRI YUNAWATI, M.Acc
NIDN. 1009018501

Penguji III

H. AFRIJAL, SE, MM,AK,CA
NIDN. 1027076902

PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana di Universitas Pasir Pengaraian.
2. Skripsi ini belum di publikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Pasir Pengaraian.

Pasir Pengaraian, 29 Juni 2019

Yang membuat pernyataan



GUSRI ANDASPI
NIM: 1524033

ABSTRAK

Analisis Kinerja Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 Jam Dengan Perspektif *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 Jam dengan menggunakan perspektif dan pendekatan *Balanced Scorecard*, yaitu, perspektif pelanggan, perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian data kualitatif ke data kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 Jam sebanyak 28 dokter dan pasien pelanggan dalam 1 bulan mencapai 900 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa: metode dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 Jam dari (1). Perspektif Keuangan Tingkat Efisiensi (Rasio Efisiensi) tahun 2018 sebesar 57% “Sangat Efisien”. (Rasio Efektifitas) tahun 2018 sebesar 113,62% “Sangat Efektif”. Perspektif Pelanggan (Retensi pelanggan) tahun 2018 sebesar 45,78% “Cukup Baik”. (Akuisisi pelanggan) tahun 2018 sebesar 54,70% “Cukup Baik”. (3). Perspektif Bisnis Internal dapat dilihat Perspektif bisnis internal. *Tangibles* (bukti langsung) kategori baik sesuai standar kesehatan pelayanan. *Realibility* (keandalan) kategori baik menjamin kesanggupan melayani pelanggan. *Responsivenees* (daya tangkap) kualitas pelayanan sigap dan profesional menangani pasien kategori “Baik”. *Assurance (jaminan)* mampu memberikan pelayanan professional diterima pelanggan. *Empathy* (perhatian) pelayanan diberikan mampu memahami penuh keseriusan. (4). Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Retensi karyawan) tahun 2018 sebesar 10,71% “Sangat Tidak Baik”. (Tingkat pelatihan karyawan) tahun 2018 sebesar 82,14% “Sangat Baik”.

Kata Kunci : *Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard.*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama dengan mengucapkan mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, yang memberikan anugrah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **ANALISIS KINERJA KLINIK KELUARGA SEHAT DOKTOR BASTIAN 24 JAM DENGAN PRESPEKTIF *BALANCED SCORECARD*** ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Beberapa diantara mereka adalah :

1. Kedua orang tua yang selalu mendukung dan selalu tulus mendoakan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Adolf Bastian, M. Pd, Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
3. Bapak Arrafiqur Rahman, SE., MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
4. Ibu Nurhayati SE., M.Si, Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pasir Pengaraian dan selaku pembimbing II, yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Nofrianty, SE., M.Si, sebagai pembimbing I, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Responden, yang dengan sabar hati menjawab segala pertanyaan penulis selama melakukan riset.
7. Karyawan Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 jam telah menerima saya dalam penelitian skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Akuntansi.

Pasir Pangaraian, Juni 2019

(Gusri Andaspi)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Batasan Masalah dan Originalitas.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengukuran Kinerja	7
2.1.1. Pengukuran kinerja	7
2.1.2. Manfaat pengukuran kinerja	8
2.1.3. <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.4. Klinik	10
2.2. Penelitian Relevan	11
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Objek penelitian	20
3.2. Jenis dan penelitian	20

3.3. Populasi dan Sampel.....	20
3.4. Jenis dan Sumber data.....	22
3.4.1. Data Primer.....	22
3.4.2. Data Sekunder.....	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5.1. Metode Dokumentasi.....	22
3.5.2. Kuesioner.....	23
3.5.3. Wawancara.....	23
3.6. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.7. Instrumen Penelitian.....	25
3.8. Teknik Analisis Data.....	26
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	35
4.1.1. Sejarah Singkat Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 jam.....	35
4.1.2. Visi Misi dan Motto.....	37
4.1.3. Tata Kelola Manajemen.....	38
4.1.4. Bidang Pelayanan.....	38
4.1.5. Fasilitas Pendukung.....	39
4.1.6. Keunggulan.....	39
4.1.7. Daftar Nama Dokter dan Karyawan Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 jam.....	42
4.2. Pembahasan.....	43

4.2.1. Perspektif pelanggan yang kunjungan pasien tahun 2018...	43
4.2.2. Data perspektif keuangan	46
4.2.3. Analisis data	47
4.2.3.1. Data dan hasil pembahasan hasil penelitian pelanggan dan karyawan.....	47
4.3. Pembahasan hasil penelitian.....	53
4.3.1. Perspektif pelanggan.....	53
4.3.2. Perspektif keuangan.....	55
4.3.3. Perspektif bisnis internal.....	56
4.3.4. Perspektif pembelajaran.....	59
4.4. Pembahasan.....	61
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Jurnal pendukung.....	11
Tabel 3.1 Kepuasan pelanggan	25
Tabel 3.2 Kepuasan karyawan	25
Tabel 3.3 Kriteria analisis Data pada Pelanggan dan Karyawan	26
Tabel 3.4 Kriteria retensi pelanggan.....	27
Tabel 3.5 Kemampuan menguasai pelanggan	28
Tabel 3.6 Kriteria efesiensi kinerja keuangan	30
Tabel 3.7 Kriteria efektivitas kinerja keuangan.....	31
Tabel 3.8 Kriteria retensi karyawan	33
Tabel 3.9 Kriteria pelatihan karyawan.....	34
Tabel 4.1 Data kunjungan pasien 2017.....	45
Tabel 4.2 Data kunjungan pasien 2018.....	47
Tabel 4.3 Data keuangan Klinik Keluarga Sehat Doktor Bastian 24 jam ...	48
Tabel 4.4 Data respond times.....	49
Tabel 4.5 Analisis data angket pelanggan.....	50
Tabel 4.6 Analisis data karyawan	53
Tabel 4.7 pengukuran retensi pelanggan	56
Tabel 4.8 Pengukurans akuisisi pelanggan	57
Tabel 4.9 Pengukuran rasio efesiensi	58
Tabel 4.10 Pengukuran rasio efektivitas	59

Tabel 4.11 Pengukuran retensi karyawan	63
Tabel 4.12 Pengukuran pelatihan karyawan.....	64