

TESIS

**KINERJA RSUD PAMEKASAN SELAMA PANDEMI COVID 19 SESUAI
DENGAN KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NO. 188 TAHUN 2020 DALAM
PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***



Disusun Oleh:

ABDUL GHONI

NIM : 071914353009

**PROGRAM MAGISTER S2 KEBIJAKAN PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FUKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

**KINERJA RSUD PAMEKASAN SELAMA PANDEMI COVID 19 SESUAI
DENGAN KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NO. 188 TAHUN 2020 DALAM
PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD*
2022**



Disusun Oleh:
ABDUL GHONI
NIM : 071914353009

**PROGRAM MAGISTER S2 KEBIJAKAN PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FUKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis berjudul:

**KINERJA RSUD PAMEKASAN SELAMA PANDEMI COVID 19
SESUAI DENGAN KEPUTUSAN GUBERNUR JAWA TIMUR NO. 188
TAHUN 2020 DALAM PERSPEKTIF *BALANCED SCORECARD***

TELAH DISETUJUI

Surabaya, 03 September 2022

Pembimbing Ketua



Dr. Bintoro Wardianto, Drs., M.Si
NIP. 19611242988101001

Pembimbing Kedua



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
NIP 19611031 198810 1 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Kebijakan Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga



Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si.
NIP. 19700503200003200

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tesis ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Magister Kebijakan Publik

Departemen : Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Pada Hari : Senin

Tanggal : 03 September 2022

Pukul : 08.00 – 11.00 WIB

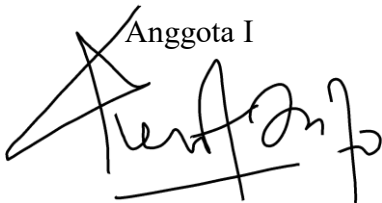
Komisi Penguji Terdiri dari :

Ketua Penguji



Sulikah Asmorowati, S.Sos., MdevSt., Ph.D
NIP. 197505161999032003

Anggota I



Dr. Bintoro Wardianto, Drs., M.Si
NIP. 19611242988101001

Anggota II



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
NIP 19611031 198810 1 001

Anggota III



Dr. Erna Setijaninrum, S.IP., M.Si.
NIP. 197605022000032001

Anggota IV



Dr. Yetty Dwi Lestari, SE., MT
NIP.19700503200003200

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi tesis ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi tesis.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 02 September 2022


(ABDUL GHONI)

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tesis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, anak dan istri saya serta seluruh keluarga saya, adik, paman, bibi, Tak lupa kepada seluruh sahabat sahabat saya kepengurusan, yang ikut memberikan semangat saran serta support selama ini. Untuk seleuruh dosen pengajar di magister kebijakan public yang selama ini membimbing saya”

HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terima Kasih Alhamdulillah, saya ucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada Allah SWT, yang atas seziinnya rahmat dan pertolongannya saya bisa terus berjuan dan dapat menyelesaikan tugas akhir tesis saya. Sesungguhnya tidak ada sesuatu yang mudah kecuali Allah yang menghendakinya, dan tidak ada sesuatu yang susah kecuali Allah yang mebuatnya susah, karena Allah maha segalanya. Selain itu saya ucapkan terimakasih pada diri saya sendiri yang tidak pernah menyerah untuk terus berjuang serta melangkah meskipun terkadang cobaan yang datang sangat besar dan terus berdatangan tanpa henti. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari peran-peran pihak yang telah banyak membantu. Terimakasih yang sebesar-besarya saya sampaikan kepada :

1. Kepada kedua orang tua saya atas dukungan secara penuh yang senantiasa diberikan serta tidak pernah putus mendoakan kelancaran dalam penulisan tesis ini maupun kegiatabn-kegiatan saya yang lainnya.
2. Kepada istri dan anak saya yang senantiasa selalu mendukung serta mendoakan saya baik dalam hal pendidikan maupun organisasi.
3. Kepada bapak Bintoro Wardianto selaku pembimbing pertama saya, beliau yang membimbing saya dan mengarahkan saya,banyak ilmu yang beliau berikan kepada saya selama bimbingan, semoga bapak sekeluarga senantiasa diberikan kesehatan.

4. Kepada bapak Antun Mardiyanto sebagai pembimbing kedua saya yang sangat banyak membantu dalam pada penulisan tesis ini, saya ucapkan banyak terimakasih atas kesabaran dan ilmu yang diberikan sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik. Semoga bapak antun sekeluarga senantiasa diberikan kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT.
5. Dosen - Dosen Magister Kebijakan Publik sebagai orang tua di Kampus :
 - 1) Dr. Erna Setijaningrum, S.IP.,M,Si
 - 2) Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.
 - 3) Dr.Sulikah Asmorowati, S.Sos.,MdevST., PhD.
 - 4) Dr. Falih Suedi, Drs.,M.Si
 - 5) Prof. Dr. Jusuf Irianto,Drs.,M.com
 - 6) Dr. Bintoro Wardianto, Drs.,MS
 - 7) Eko Supeno, Drs., M.Si
6. Kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Pamekasan yang sudah banyak membantu saya dalam pendampingan dan pengambilan data di rumah sakit tersebut, semoga bapak senantiasa di berikan Kesehatan.
7. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh keluarga dan teman teman MagisterKebijakan Publik 2019. Semoga teman-teman beserta keluarga selalu dalam limpahan rahmat Tuhan Yang Maha Esa.

MOTTO

“KITA BUKAN APA – APA TANPA ORANG LAIN “

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT sehingga penelitian tesis yang telah saya susun dapat terselesaikan. Judul dari proposal tesis ini adalah Kinerja RSUD Pamekasan Selama Pandemi Covid 19 Sesuai Keputusan Gubernur Jawa Timur No 188 Tahun 2020 Dalam Perspektif *Balance Scorecard* guna untuk dapat melangsungkan penelitian tesis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Magister Kebijakan Publik di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, 26 juli 2022

Penulis,

ABSTRAK

Dimasa pandemi covid-19, tatakelola klinis yang baik diawali dengan adanya pedoman klinis yang juga disusun (atau diadaptasi) dengan baik dan kemudian diterapkan secara konsisten rumah sakit yang ditunjuk sebagai tempat rehabilitas korban Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kinerja RSUD dr. Slamet Martodiwirjo pamekasan dengan metode Balanced Scorecard. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja metode Balanced Scorecard RSUD Dr. Slamet martodiwirjo dengan menggunakan empat perspektif yaitu perspektif pelanggan, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta perspektif proses bisnis internal termasuk dalam kinerja yang baik. Kinerja RSUD pamekasan dalam perspektif pelanggan termasuk dalam kategori baik, kinerja RSUD pamekasan dalam perspektif proses bisnis internal termasuk dalam kategori baik, dan kinerja RSUD pamekasan dalam perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan termasuk dalam kategori baik, sehingga dapat dikatakan bahwa RSUD pamekasan mampu meningkatkan kapabilitas karyawan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan selama pandemi Covid-19.

Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, RSUD Pamekasan

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kerangka Teori.....	21
2.2.1 Sektor Publik.....	21
2.2.2 Organisasi Sektor Publik.....	24
2.3 Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	27
2.3.1 Definisi Pengukuran Kinerja.....	27
2.3.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	29
2.3.3 Pendekatan Pengukuran Kinerja	30
2.4. Konsep <i>Balance Scorecard</i>	34
2.4.1 Sejarah dan Perkembangan <i>Balance Scorecard</i>	34
2.4.2 Kelebihan Dalam Penerapan <i>Balance Scorecard</i>	38
2.4.3 <i>Balance Scorecard</i> Untuk Sektor Publik	39
2.5. Kerangka Konseptual	47
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	48
3.2. Definisi Operasional.....	50
3.3. Populasi dan Sampel	52
3.4 Teknik Pengumpulan & Pengolahan Data	53

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

3.4.1 Pengumpulan Data Primer	53
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder	56
3.4.3 Pengolahan Data.....	57
3.5. Validitas dan Reliabilitas	57

BAB 4 TEMUAN DAN ANALISIS DATA

4.1. Gambaran Umum RSUD Pamekasan	65
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	78
4.3. Perpektif Pelanggan	79
4.3.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.3.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	81
4.3.3 Analisis Perspektif Pelanggan.....	81
4.4. Perpektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	83
4.4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Karyawan.....	84
4.4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	85
4.4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
4.4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Status Kawin.....	86
4.4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kepegawaian	87
4.4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	88
4.4.7 Analisis Hasil Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.....	88
4.5 Perpektif Proses bisnis internal	91
4.5.1 Analisis Perspektif proses bisnis internal.....	91

BAB 5 PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Perspektif Pelanggan.....	94
5.1.1 Wujud Fisik.....	94
5.1.2 Keandalan.....	94
5.1.3 Ketanggapan.....	95
5.1.4 Jaminan	96
5.1.5 Empati	97
5.2 Pembahasan Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	98
5.2.1 Pendapatan Gaji	99
5.2.2 Promosi	99
5.2.3 Kepuasan Terhadap Atasan.....	100
5.2.4 Kepuasan Terhadap Respon Karyawan.....	101
5.2.5 Kepuasan Terhadap Pekerjaan	101

THESIS

KINERJA RSUD PAMEKASAN...

Abdul Ghoni

5.3 Pembahasan Perspektif proses bisnis internal.....	103
5.4 Hasil Penilaian Kinerja RSUD Pamekasan.....	104

BAB 6 PENUTUP

6.1. Kesimpulan	107
6.2. Saran.....	108

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN