

**PENGGUNAAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI DASAR UNTUK
MENGEVALUASI PENGUKURAN KINERJA ORGANISASI SEKTOR
PUBLIK (Studi Kasus pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan)**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
DEPARTEMEN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH :
BAGUS RAHMAT SOLIKIN
NIM : 040510260**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2010**

ABSTRAK

Pengukuran kinerja merupakan suatu hal penting bagi sebuah organisasi. Ini dikarenakan pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menilai keberhasilan suatu organisasi, mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Konsep *balanced scorecard* secara keseluruhan dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi kinerja organisasi. Hasil yang ditunjukkan oleh pengukuran *balanced scorecard* menggambarkan kinerja yang telah dicapai dalam mewujudkan tujuan dan strategis yang dioperasionalkan dalam keempat perspektif yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, perspektif bisnis internal, perspektif pelanggan dan perspektif keuangan.

Tujuan dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui penggunaan *balanced scorecard* sebagai alat evaluasi pengukuran kinerja organisasi sektor publik pada RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus deskriptif eksplanatoris. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data primer dapat diperoleh dengan cara observasi langsung dan wawancara sedangkan data sekunder atau bisa disebut data kepustakaan diperoleh dengan cara membaca laporan keuangan rumah sakit, literatur-literatur berupa buku-buku, catatan-catatan kuliah.

Berdasarkan analisis hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan terdapat beberapa kelemahan pada sistem pengukuran kinerja yang digunakan RSUD Waluyo Jati Kraksaan saat ini antara lain: Indikator kinerja yang digunakan belum terukur dengan jelas, bahkan terkesan sekedar ada, pengukuran kinerja yang dilakukan, hanya menekankan pada pertanggungjawaban anggaran dan terlaksananya program/kegiatan, sistem pengukuran kinerja yang digunakan belum memiliki konsep sebab-akibat, sistem pengukuran kinerja yang dipergunakan kurang mampu mengkomunikasikan strategi di antara para pegawai rumah sakit. Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, jumlah dan jenis SDM, pelatihan/diklat pegawai dan prosentase pegawai yang mengikuti, tingkat ketidakhadiran pegawai (absensi) yang diidentifikasi, sedangkan pengukuran pespektif proses bisnis internal, indikator digunakan diantaranya GDR, NDR, BOR, ALOS, TOI, dan BTO ditambah dengan persentase kunjungan pasien gratis, gakin, Askes dan JPS, Pada pengukuran pespektif pelanggan, jumlah kunjungan pelanggan di tiap-tiap unit pelayanan, persentase jumlah kunjungan pelanggan lama, dan persentase jumlah kunjungan pelanggan baru yang diidentifikasi. Sedangkan pada pengukuran perspektif keuangan yang diidentifikasi adalah jumlah setoran retribusi dan rasio antara belanja operasional dengan pendapatan.

Kata kunci: Pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, organisasi sektor publik

ABSTRACT

Performance measurement is a major factor in an organization. It can be used to know the level of success in a company, whether any deviation is found in the implementation of the workplan and whether the performance has reached the level they planned before. Balanced scorecard concept can be used in measuring the organization's performance evaluation. Results of the balanced scorecard measurement show the level of performance that has been reached in achieving goals and strategies which can be applied in four perspectives, development and learning perspectives, internal business perspective, customer perspective and financial perspective.

The purpose of this research is to know the use of balanced scorecard as a public sector organization performance evaluating tool in RSUD Waluyo Jati Kraksaan.

This research uses qualitative approach with explanatory descriptive study case research method. The data used in this research are primary and secondary data. Primary data is obtained by direct observations and interviews while secondary data, also known as literature data, is obtained by analyzing hospital's financial reports, books and literatures, and lecture notes.

Based on the research and study that had been done, it can be concluded that there are several weaknesses in the performance measurement system of RSUD Waluyo Jati Kraksaan, which are: the performance indicator used, is not clearly measured, the performance measurement is only focusing on the budget responsibility and the implementation of programs. Performance measurement system doesn't have a cause-effect concept and it can't communicate strategies among the hospital's employees well. In learning perspective and development, the kind and quantity of human resources, trainings and percentage of employees, level of employees' absences are identified. Internal business perspective measurement uses the GDR, NDR, BOR, ALOS, TOI and BTO indicators added by the percentage of the free-patients' visit, Gakin, Askes, and JPS. The customer perspective measurement identified the quantity of customer in every service units, percentage of old customer visit, and percentage of new customer visit. The financial perspective measurement identified the sum of retribution and the operational expenses and incomes ratio.

Keywords: performance measurement, balanced scorecard, public sector organization