



**PENGUKURAN KINERJA RAWAT INAP RINDU A
BERDASARKAN PERSPEKTIF BALANCED SCORECARD DI RUMAH SAKIT
TEUNGKU PEUKAN KABUPATEN ACEH BARAT DAYA TAHUN 2020**

¹Nia Sartika, ² Teungku Nih Farisni, ³ Safrizal, ⁴ Fitrah Reynaldi
^{1,2,3,4}Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar

ABSTRAK

Balanced Scorecard memiliki empat perspektif untuk mengukur kinerja yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif perkembangan dan pertumbuhan. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengukuran kinerja berdasarkan keempat perspektif balanced scorecard Dirumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Jenis penelitian bersifat analitik dengan desain *deskriptif kuantitatif*. Penelitian dilakukan diruang rindu A Rumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah 30 pasien dan 30 petugas rindu A, sampel ini diambil menggunakan teknik *total sampling*. Dianalisis dengan uji normalitas, validitas, reliability dan bivariat menggunakan uji *corelasi* dan *regresi linier sederhana*. Hasil penelitan menunjukkan bahwa perspektif keuangan dinilai baik karena terjadinya peningkatan anggaran pendapatan ditahun 2020 dengan jumlah sebesar Rp 10.332.340.287 atau 08,99 % pertahunnya, perspektif pelanggan dinilai baik sebesar 73,3% serta adanya pengaruh signifikan (nilai regresi $R^2 = 0,635\%$ dan nilai $B = 0,574$), perspektif proses bisnis internal dinilai sangat baik sebesar 90,0% serta adanya pengaruh signifikan (nilai regresi $R^2 = 0,534\%$ dan nilai $B = 0,512$), perspektif perkembangan dan pertumbuhan dinilai baik sebesar 83,3% serta adanya pengaruh signifikan (nilai regresi $R^2 = 0,558\%$ dan nilai $B = 0,502$) terhadap pengukuran kinerja rawat inap rindu A dirumah sakit Teungku Peukan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif perkembangan dan pertumbuhan terhadap pengukuran kinerja rawat inap Rindu A. Saran untuk pihak rumah sakit Teungku Peukan agar menggunakan metode balanced scorecard dalam pengukuran kinerja agar mampu mengetahui peningkatan kinerja yang baik setiap tahunnya, mampu mempertahankan pelayanan yang baik dan mempertahankan karyawan yang sudah memiliki potensi agar kedepannya kinerja rumah sakit Teungku Peukan semakin baik.

Kata kunci: Pengukuran, Kinerja, Persepektif, Balanced Scorecard, Rumah Sakit.

PENDAHULUAN

Balanced scorecard pertama kali diperkenalkan oleh Robert S. Kaplan dan David P. Norton sebagai alat ukur kinerja perusahaan untuk lingkungan bisnis modern. Metode ini di gunakan untuk mengukur strategis bisnis yang akan diterapkan di mana apabila manajer atau eksekutif berhasil memenuhi atau melewati target yang ditetapkan maka reward akan diberikan. Kaplan dan Norton (1996) menjelaskan bahwa balanced scorecard tetap mempertahankan ukuran finansial tradisional dari segi ukuran keuangan. Namun, balanced scorecard melengkapi seperangkat ukuran tersebut dengan ukuran pendorong (drivers) kinerja masa depan. Konsep balanced scorecard yang di kembangkan oleh Kaplan dan Norton merupakan salah satu metode pengukuran kinerja dengan memasukan empat aspek / perspektif di dalamnya yaitu *Financial perspective* (perspektif keuangan), *Customer perspective* (perspektif pelanggan), *Internal business perspective* (perspektif proses bisnis internal) dan *Learning and growth perspective* (perspektif perkembangan dan pertumbuhan). Balanced scorecard sebagai alternatif

untuk mengukur kinerja, selain mempertimbangkan faktor keuangan serta faktor non-keuangan. System pengukuran yang efektif menjadi bagian dari integral proses manajemen yang dapat memotivasi peningkatan di bidang-bidang penting seperti produk, proses produksi, kepuasan konsumen serta pengembangan.

Balanced scorecard juga membantu manajemen untuk melaksanakan visi perusahaan di masa mendatang, melakukan perubahan-perubahan utama didalam industri yang kompetitif, cepat berubah serta membantu manajemen untuk melihat dan memahami komprehensif operasi perusahaan secara luas dan cepat. Penggunaan konsep balanced scorecard di harapkan dapat mengurangi kelemahan yang ada pada pengukuran kinerja yang hanya berorientasi pada aspek keuangan saja. Balanced scorecard juga di percaya sebagai penilaian kinerja yang objektif dan lengkap dari berbagai sudut pandang, baik dari sisi eksternal maupun internal. Sisi eksternal yaitu pelanggan sedangkan sisi internal yaitu karyawan (Suryani, 2018).

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Permenkes RI, 2008).

Rumah sakit Teungku Peukan Aceh Barat Daya merupakan rumah sakit milik pemerintah kabupaten Aceh Barat Daya yang berdiri sejak tahun 2006 yang beralamat di jalan Kesehatan No. 93 Blangpidie. Rumah sakit Teungku Peukan termasuk dalam kategori type C dengan pelayanan yang diberikan antara lain seperti pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap serta pelayanan lainnya. Struktur organisasi dan tata kerja rumah sakit umum Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya berpedoman kepada Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor : 983/Menkes/SK/1992, tentang Pedoman organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum dan Peraturan Daerah (qanun) kabupaten Aceh Barat Daya Nomor :15 tahun 2012. Pelayanan rawat inap atau opname adalah salah satu bentuk proses

pengobatan atau rehabilitasi oleh tenaga pelayanan kesehatan profesional pada pasien yang menderita suatu penyakit tertentu dengan cara di inapkan di ruang rawat inap tertentu sesuai dengan jenis penyakit yang dialaminya.

Berdasarkan survei awal yang di lakukan di rumah sakit Teungku Peukan Aceh Barat Daya berdasarkan ke empat perspektif balance scorecard maka hasil yang di dapat yaitu perspektif keuangan pada tahun 2019 dan 2020 terjadinya perselisihan anggaran pendapatan sekitar 10.332.340.287 (08,99%), perspektif pelanggan di nilai masih kurang baik terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit serta kurangnya keramahan antara pasien atau keluarga pasien dengan pihak petugas, perspektif bisnis internal cukup puas dikarenakan masih kurangnya proses inovasi dan sarana prasarana, perspektif perkembangan dan pertumbuhan dinilai cukup baik dalam kepuasan petugas dan tingkat pelatihannya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengukuran kinerja rawat

inap rindu A berdasarkan perspektif Balanced Scorecard di Rumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari 2021. Dengan pengambilan sampel menggunakan metode total sampling

dengan jumlah sampel 30 pasien dan 30 petugas rumah sakit.

HASIL PENELITIAN

Perspektif Keuangan

Tingkat Anggaran pendapatan di Rumah Sakit Teungku Peukan diperoleh dengan membandingkan selisih pendapatan rumah sakit tahun 2019 dan tahun 2020 dengan pendapatan pada tahun 2019. Data pendapatan Rumah Sakit Teungku Peukan yang diperoleh dari bagian keuangan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1 Anggaran Pendapatan dirumah sakit Teungku Peukan

Tahun	Total Pendapatan
2019	Rp 114.861.175.927
2020	Rp 125.193.516.214
Selisih	Rp 10.332.340.287

Sumber: Data Keuangan Dari Bagian Kuangan RS Teungku Peukan

Dari tabel di atas terlihat bahwa anggaran pendapatan RS Teungku Peukan pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar **Rp10.332.340.287** dibandingkan dengan tahun 2019. Persentase kenaikan tingkat pendapatan Rumah Sakit Teungku Peukan diperoleh:

$$\text{Tingkat pendapatan} = \frac{\text{Selisih 2020 dan 2019}}{\text{Pendapatan tahun 2019}} \times 100\%$$

$$= \frac{\text{Rp } 10.332.340.287}{\text{Rp } 114.861.175.927} \times 100\%$$

Rp
114.861.175.927
= 08,99 %.

pendapatan Rumah Sakit Teungku Peukan pada tahun 2020 meningkat sebesar 08,99% jika dibandingkan dengan tahun 2019.

Dengan demikian didapatkan hasil bahwa tingkat pertumbuhan

Perspektif Pelanggan

Tabel 4.2 Analisis Regresi Perspektif Pelanggan terhadap Pengukuran Kinerja.

Variabel	R ²	B
Perspektif Pelanggan	0,635	0,574

Sumber: Data Keuangan Dari Bagian Keuangan RS Teungku Peukan

Berdasarkan tabel 4.13 koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang di teliti yaitu variabel Perspektif Pelanggan sebagai variabel *independen* terhadap pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara pasial variabel *independen*

(Perspektif Pelanggan) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (Pengukuran Kinerja) adalah sebesar 0,635 % dan nilai B = 0,574 berarti bahwa resiko pengukuran kinerja akan meningkat 0,574 bila kepuasan pelanggan bertambah.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Tabel 4.3 Analisis Regresi Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Pengukuran Kinerja.

Variabel	R ²	B
Perspektif Proses Bisnis Internal	0,534	0,512

Sumber: Data Keuangan Dari Bagian Keuangan RS Teungku Peukan

Berdasarkan tabel 4.14 koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang di teliti yaitu variabel Perspektif Proses Bisnis Internal sebagai variabel *independen* terhadap pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara pasial variabel

independen (Perspektif Proses Bisnis Internal) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (Pengukuran Kinerja) adalah sebesar 0,534 % dan nilai $B = 0,512$ berarti bahwa resiko pengukuran kinerja akan meningkat 0,512 bila proses inovasi dan sarana bertambah.

Perspektif Perkembangan Dan Pertumbuhan

Tabel 4.4 Analisis Regresi Perspektif Perkembangan Dan Pertumbuhan Terhadap Pengukuran Kinerja.

Variabel	R^2	B
Perspektif Perkembangan & Pertumbuhan	0,558	0,502

Sumber: Data Keuangan Dari Bagian Kuangan RS Teungku Peukan

Berdasarkan tabel 4.15 koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang di teliti yaitu variabel Perspektif Perkembangan dan Pertumbuhan sebagai variabel *independen* terhadap pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara pasial variabel *independen* (Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (Pengukuran Kinerja) adalah sebesar 0,558 % dan nilai $B = 0,502$ berarti bahwa resiko

pengukuran kinerja akan meningkat 0,502 bila kepuasan pegawai dan tingkat pelatihan bertambah.

PEMBAHASAN

Perspektif Keuangan

Menurut Sartono, A (1991) dan Hertiningsih (2004) untuk melakukan analisis kinerja keuangan, dapat dilakukan dengan cara membandingkan suatu prestasi dari satu periode ke periode sebelumnya, sehingga diketahui adanya kecenderungan pada periode tertentu.

Dari hasil penelitian yang telah dikumpulkan dari data sekunder dan telah dianalisis terlihat bahwa kinerja keuangan dari variabel tingkat pendapatan menunjukkan kinerja yang baik. Hal ini dikarenakan hasil perhitungan tingkat pendapatan bernilai positif. Nilai positif ini dikarenakan pendapatan Rumah Sakit Teungku Peukan pada tahun 2020 mengalami peningkatan dibanding tahun 2019 yaitu sebesar Rp 10.332.340.287 atau 08,99 %.

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif keuangan dirumah sakit Teungku Peukan dapat dikatakan cukup efisien dan menunjukkan hasil yang baik karena dari pendapatan mengalami peningkatan nilai dari tahun 2019 ke tahun 2020. Perspektif keuangan ini memberikan gambaran dasar bagi pihak manajemen untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja perspektif keuangannya. Perlu diberlakukan kebijakan-kebijakan yang lebih mampu untuk mencapai perspektif keuangan lebih maksimal seperti meningkatkan produktivitas karyawan, meminimalisir biaya

produksi, meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan dan membuat produk-produk baru yang mengikuti trend dalam kebutuhan masyarakat.

Perspektif Pelanggan

Berdasarkan hasil uji statistik *Regresi linier sederhana* di dapat nilai r untuk variabel perspektif pelanggan =0,635 dan nilai p = 0,000 kesimpulan dari hasil tersebut adalah adanya pengaruh antara perspektif pelanggan dengan pengukuran kinerja bahwa menunjukkan pengaruh yang kuat dan berpola positif. Hasil uji statistik didapatkan pengaruh antara perspektif pelanggan dengan pengukuran kinerja karna nilai signifikannya $0,000 \leq 0,005$.

Kinerja Rumah Sakit Teungku Peukan ditinjau dari perspektif Pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan kuesioner. Dimana Kepuasan pelanggan merupakan faktor utama dalam mempertahankan dan memperoleh pelanggan baru bagi rumah sakit. Kepuasan Pelanggan sebagai suatu alat ukur penilaian kinerja perspektif pelanggan. Jika apa yang diharapkan pelanggan sesuai

dengan pelayanan yang diberikan maka akan terpenuhi. Dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan melakukan survei kepuasan pelanggan rumah sakit Teungku Peukan dengan menyebarkan Kuesioner sebanyak 30 responden.

Berdasarkan tabel 4.13 koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang diteliti yaitu variabel Perspektif Pelanggan sebagai variabel *independen* pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara parsial variabel *independen* (Perspektif Pelanggan) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (Pengukuran Kinerja) adalah sebesar 0,635 % dan nilai $B = 0,574$ berarti bahwa resiko pengukuran kinerja akan meningkat 0,574 terhadap kepuasan pelanggan dirumah sakit Teungku Peukan. Maka dari itu rumah sakit diharuskan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu agar pelanggannya merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Setiap pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan terhadap pasien sehingga

menghasilkan kinerja yang baik pula di rumah sakit tersebut dan sebaliknya pelayanan yang belum baik akan menimbulkan produk yang tidak memuaskan pasien, sedangkan sumber pendapatan rumah sakit adalah pelanggan.

Berdasarkan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif pelanggan ruang rindu A dirumah sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya sudah dikatakan baik dalam tingkat pelayanan yang diberikan petugas kepada pihak pasien diruang Rindu A dengan tingkat pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pelanggan sebesar 73,3% kepuasan pelanggan dinilai baik.

Perspektif Proses Bisnis Internal

Berdasarkan hasil uji statistik *Regresi linier sederhana* di dapat nilai r untuk variabel perspektif pelanggan =0,534 dan nilai $p = 0,002$ kesimpulan dari hasil tersebut adalah adanya pengaruh antara perspektif proses bisnis internal dengan pengukuran kinerja bahwa menunjukkan pengaruh yang kuat dan berpola positif. Hasil uji statistik di dapatkan pengaruh antara perspektif

proses bisnis internal dengan pengukuran kinerja karna nilai signifikannya $0,002 \leq 0,005$.

Kinerja Rumah Sakit Teungku Peukan ditinjau dari perspektif Proses Bisnis Internal diukur dengan proses inovasi dan sarana prasarana menggunakan kuesioner. Karna semakin banyak rumah sakit yang ada di indonesia, maka setiap rumah sakit semakin di tuntutan untuk membuka atau mengembangkan jasa baru yang dapat diberikan kepada masyarakat. Sehingga dengan adanya proses inovasi maka semakin besar peluang rumah sakit mendapatkan pasien yang lebih banyak.

Berdasarkan tabel 4.14 koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang di teliti yaitu variabel Perspektif Proses Bisnis Internal sebagai variabel *independen* pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara pasial variabel *independen* (Perspektif Proses Bisnis Internal) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (Pengukuran Kinerja) adalah sebesar 0,534 % dan nilai B = 0,512 berarti bahwa resiko pengukuran kinerja akan meningkat

0,512 dalam proses inovasi dan sarana prasarana. Setiap rumah sakit disarankan untuk menyediakan sarana dan prasana yang lengkap baik alat medis maupun peralatan non medis serta memberikan layanan administrasi cepat dan tepat.

Jenis pelayanan dirumah sakit Teungku Peukan antara lain pelayanan medis yang meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat darurat. Pelayanan penunjang medis dan teknik medis yang meliputi pelayanan registrasi pasien dan pelayanan administrasi jaminan pelayanan kesehatan. Kelengkapan sarana dan prasarana membuat penarikan pelanggan kepada suatu rumah sakit karna pelanggan juga ingin merasakan kepuasan dari segi kelengkapan sarana misalnya pasien rawat inap memiliki sarana yang lengkap dalam ruang, agar pasien merasa nyaman dalam ruangan tersebut serta juga menjaga kebersihan baik dalam ruang inap pasien maupun di luar. Sarana dan prasarana juga harus lengkap dari segi peralatan medis supaya rumah sakit mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu.

Berdasarkan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif proses bisnis internal ruang rindu A dirumah sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya sudah dikatakan baik dalam tingkat proses inovasi dan sarana prasaran yang sudah tersedia dirumah sakit Teungku Peukan khususnya ruang Rindu A. Kenyaman dan kelengkapan fasilitas dirungan inap terpenuhi dan pasien merasa nyaman dan aman, dengan tingkat pengukuran kinerja berdasarkan perspektif proses bisnis internal sebesar 90,0% proses inovasi dan sarana prasarana dinilai baik.

Perspektif Perkembangan Dan Pertumbuhan

Berdasarkan hasil uji statistik *Regresi linier sederhana* di dapat nilai r untuk variabel perspektif perkembangan dan pertumbuhan =0,558 dan nilai p = 0,001 kesimpulan dari hasil tersebut adalah adanya pengaruh antara perspektif perkembangan dan pertumbuhan dengan pengukuran kinerja bahwa menunjukkan pengaruh yang kuat dan berpola positif. Hasil uji

statistik di dapatkan pengaruh antara perspektif perkembangan dan pertumbuhan dengan pengukuran kinerja karna nilai signifikannya $0,001 \leq 0,005$.

Kinerja Rumah Sakit Teungku Peukan ditinjau dari perspektif Perkembangan dan Pertumbuhan diukur dengan tingkat kepuasan pasien dan tingkat pelatihan pasien menggunakan kuesioner.

Berdasarkan tabel 4.15 koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel yang di teliti yaitu variabel *Perspektif Perkembangan dan Pertumbuhan* sebagai variabel *independen* pengukuran kinerja sebagai variabel *dependen*. Secara pasial variabel *independen* (*Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan*) berpengaruh terhadap variabel *dependen* (*Pengukuran Kinerja*) adalah sebesar 0,558 % dan nilai B = 0,502 berarti bahwa resiko pengukuran kinerja akan meningkat 0,502 dalam kepuasan pegawai dan tingkat pelatihan.

Tingkat kepuasan karyawan digunakan untuk mengukur seberapa jauh karyawan merasa puas terhadap

perusahaan, karna jika karyawan merasa puas dalam bekerja maka akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Sedangkan tingkat pelatihan karyawan yang merupakan proses perkembangan bagi organisasi untuk mendapatkan suatu ilmu atau keahlian bagi karyawan yang mendapat pelatihan tersebut. Keahlian yang dimiliki oleh karyawan akan membantu organisasi untuk tumbuh dan berkembang. Rumah sakit melaksanakan pelatihan yang melibatkan karyawan didalamnya dengan harapan kapabilitas karyawan akan terus meningkat. Setelah dihasilkan karyawan yang mempunyai kapabilitas yang baik, maka rumah sakit akan berusaha untuk mempertahankan keberadaan karyawan tersebut agar tidak keluar dari rumah sakit.

Berdasarkan analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja perspektif perkembangan dan pertumbuhan ruang rindu A di rumah sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya sudah dikatakan baik dalam tingkat kepuasan karyawan dan tingkat pelatihan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada

karyawannya khususnya ruang Rindu A dengan tingkat pengukuran kinerja berdasarkan perspektif perkembangan dan pertumbuhan sebesar 83,3% kepuasan karyawan dan tingkat pelatihan dinilai baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terkait dengan pengukuran kinerja rawat inap rindu A di rumah sakit Teungku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari hasil pengukuran kinerja berdasarkan perspektif keuangan menunjukkan bahwa terjadinya peningkatan anggaran pendapatan pada tahun 2020 dibandingkan tahun sebelumnya dinilai baik karna sudah ada peningkatan sebesar Rp 10.332.340.287 atau 08,99 % pertahunnya.

Dari hasil pengukuran kinerja berdasarkan perspektif pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di rumah sakit Teungku Peukan sudah dinilai baik sebesar 73,3 % . Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif pelanggan terhadap pengukuran kinerja dengan analisis korelasi 0,635 dan nilai $p = 0,000$, nilai regresi $R^2 = 0,635$ % dan nilai $B = 0,574$.

Dari hasil pengukuran kinerja berdasarkan perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa proses

inovasi dan sarana prasana dirumah sakit Teungku Peukan sudah dinilai sangat baik sebesar 90,0%. Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif proses bisnis internal terhadap pengukuran kinerja dengan analisis korelasi 0,534 dan nilai $p = 0,002$, nilai regresi $R^2 = 0,534 \%$ dan nilai $B = 0,512$.

Dari hasil pengukuran kinerja berdasarkan perspektif perkembangan dan pertumbuhan menunjukkan bahwa kepuasan pegawai dan tingkat pelatihannya sudah dinilai baik sebesar 83,3 %. Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel perspektif perkembangan dan pertumbuhan terhadap pengukuran kinerja dengan analisis korelasi 0,558 dan nilai $p = 0,001$, nilai regresi $R^2 = 0,558 \%$ dan nilai $B = 0,502$.

Saran

Diharapkan kepada pihak rumah sakit Teungku Peukan agar menggunakan metode balanced scorecard dalam pengukuran kinerja agar mampu mengetahui peningkatan kinerja yang baik setiap tahunnya.

Diharapkan kepada pihak rumah sakit Teungku Peukan agar mempertahankan pelayanan yang sudah baik sehingga pelanggan semakin puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Diharapkan kepada pihak rumah sakit agar mampu mempertahankan karyawan yang memiliki potensi yang sudah baik agar supaya meningkatkan kinerja yang baik setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ery Rustiyanto. (2010). *Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fakhni Armen dan Viviyanti. (2013). *Dasar-Dasar Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Febriawan, Henny. 2013. *Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen.
- Gaspersz, Vincent. (2005). *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. H. (1993). *Manajemen Personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Herfert. 1996. *Teknis Analisis Keuangan*. Edisi Delapan. Erlangga. Jakarta.
- Hestiningih. (2004). *Analisis Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo Jakarta dengan Menggunakan Pendekatan Balanced scorecard*. Tesis. Depok, FKMUI.
- Kaplan Robert S & Norton David P. (2001). *The Strategy-Focused Organization, How Balanced scorecard Companies Thrive in The New Business Environment*. Harvard Business Sholl Pres.

- Kaplan Robert S and David P Norton, 1996. *Balance Scorecard : Menerapkan Srategis Menjadi Aksi*. Erlangga : Jakarta.
- Kaplan Robert S and David P Norton, 2000. *Menerapkan Strategis Menjadi Aksi Balance Scorecard*. Erlangga : Jakarta.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor*, UPP STIM YKNPN : Yogyakarta.
- Makawi, U., Normajatun, N., dan Haliq, A. (2015). *Analisis pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai dinas perindustrian dan perdagangan kota banjar masin*. AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 1(1).
- Malau, T. (2017). *Pengukuran kinerja berdasarkan balance scorecard pada pt. bpr nusantara bona pasogit 9 pangurusan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 12(2), 83-99.
- Marwal,M.R., dan Abdullah,M.W. (2018). *Pengukuran kinerja pdam kota makassar berbasis balanced scorecard*. AKMEN Jurnal Ilmiah, 15(4), 654-669.
- Menkes RI. 2008. *Kepuasan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Mulyadi, dan Johny Setiawan, 1999. *Corporate Culture And Performance, Dampak Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja*. Prenhallindo, Jakarta.
- Mulyadi. 1997. *Akuntansi Manajemen : Konsep Manfaat Dan Rekayasa*. Edisi 8. STIE-YKPN. Yogyakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balance scorecard Alat Manajemen Kontenporer Untuk pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Prihananto. (2006) *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Badan Usaha Berbentuk Rumah Sakit*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapramata, Semarang.
- Puspita, Indah H.A. (2003). *Penilaian Kinerja Poliklinik Spesialis Unit Rawat Jalan RSUD Palembang Bari Periode 2001-2002 Dengan Pendekatan Konsep Balanced Scorecard*. Tesis. Depok: FKMUI.
- Ratnasari, S. L. (2016). *Pengaruh kompetensi dan kompensasi terhadap kinerja skaryawan departemen quality assurance PT. peb batam*.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta 2009.
- Setiawati, K. (2008). *Analisis Kinerja Poli Gigi Unit Rawat Jalan Rumah Sakit MH. Thamrin Internasional Salemba Tahun 2005-2008 Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Tesis. Depok: FKMUI

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfa Beta.
- Suryani. 2018. *Media Pembelajaran Inovasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ulum Ihyahul. 2012: 21. *Audit Sektor Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ulum, I. (2009). *Audit sektor publik suatu pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuwono, dkk.(2002 : 19). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*. Gramedia: Jakarta.