

**PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED*
SCORECARD DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU**

SKRIPSI



Disusun Oleh

SALSABILA
NIM: 11970323080

PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *BALANCED*
SCORECARD DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU**

SKRIPSI

Ditujukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Stara 1
Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas
Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Disusun Oleh

SALSABILA

NIM: 11970323080

PROGRAM STUDI AKUNTANSI S1

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2024



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

: Salsabila
 : 11970323080
 : S1 Akuntansi
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 : Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard*
 di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru
 : 29 Februari 2024

DISETUJUI OLEH

PEMBIMBING

Dr. Desrir Miftah, SE, MM, Ak, CA
 NIP: 19740412 200604 2 002

MENGETAHUI

DEKAN

KETUA JURUSAN



Dr. Hji Mahyarni, SE, MM
 NIP: 19700826 199903 2 001

Faiza Muklis, SE, M.Si, Ak
 NIP: 19741108 200003 2 004

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

Nama : Salsabila
 NIM : 11970323080
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Jurusan : Akuntansi S1
 Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 29 Februari 2024

Tim Penguji

Ketua

Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, SE., M.Si, Ak, CA
 NIP. 19751112 199903 2 001

Sekretaris

Hijratul Aswad, SE, M.Ak
 NIP. 19860912202012 1 006

Penguji 1

Dr. Nasrullah Djamil, SE., M.Si, Ak, CA, QIA
 NIP. 19780808 200710 1 003

Penguji 2

Sonia Sischa Eka Putri, SE., M.Ak
 NIP. 19940917 201903 2 024

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : Maret 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Salsabila
 NIM : 11970323080
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 26 Juni - 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Akuntansi S1

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

"Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pemyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 25 Maret 2024
 Yang membuat pemyataan



Salsabila

NIM. 11970323080

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 © Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK
**PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCED
SCORECARD DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU**

SALSABILA
NIM. 11970323080

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dengan menggunakan metode Balanced Scorecard. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, teknik dokumentasi, dan penyebaran kuisioner. Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Populasi dan sampel dalam penelitian digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kepuasan karyawan pada perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Teknik analisis data yang digunakan adalah keempat perspektif yang termasuk kedalam metode Balanced Scorecard. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan penilaian dari keempat perspektif tersebut menunjukkan bahwa persentase kinerja yang dicapai oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan melalui pendekatan Balanced Scorecard adalah sebesar 46%. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit secara keseluruhan mempunyai kinerja yang “cukup baik”.

Kata Kunci : Akuntansi Sektor Publik, Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Balanced Scorecard

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT
PERFORMANCE MEASUREMENT USING THE BALANCED SCORECARD METHOD AT TAMPAN MENTAL HOSPITAL PEKANBARU

SALSABILA
NIM. 11970323080

This study aims to determine the performance of the Tampan Pekanbaru Mental Hospital using the Balanced Scorecard method. The method used in this research is descriptive qualitative. The data used is primary data and secondary data. The data collection techniques used were observation techniques, documentation techniques, and distribution of questionnaires. The object of this research is the Tampan Pekanbaru Mental Hospital. The population and sample in the research are used to measure the level of customer satisfaction and the level of employee satisfaction from the customer perspective and the growth and learning perspective. The data analysis technique used is the four perspectives included in the Balanced Scorecard method. The results of the research show that the overall assessment from these four perspectives shows that the percentage of performance achieved by Tampan Mental Hospital through the Balanced Scorecard approach is 46%. These results indicate that the overall performance of the Hospital has "good enough" performance.

Keywords: Public Sector Accounting, Public Sector Performance Measurement, Balanced Scorecard

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji dan syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, dan hidayahnya kepada penulis. *Sholawat* beriring salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru”**. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan Studi Program Sarjana S1 pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Akuntansi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dengan kerendahan hati dan kesadaran penuh, penulis menghadapi berbagai rintangan, hambatan, dan kendala yang dihadapi dalam penulisan skripsi ini, maka skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Dengan izin Allah SWT, pertolongan serta doa yang sangat berarti dari berbagai pihak, berkat kerja keras, optimisme akan segala kendala dihadapi oleh penulis dapat diselesaikan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua, seluruh keluarga dan juga pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terkhusus untuk yang tercinta ayahanda ALI USMAN dan ibunda tersayang ASNIDA. Terimakasih untuk segala pengorbanan yang telah dilakukan demi kesuksesan anaknya. Mereka adalah sosok yang paling berharga bagi hidup penulis yang telah memberi nasehat, do'a, kasih sayang, dan dukungan baik secara moral maupun material dengan penuh kasih sayang kepada penulis. Dan juga terimakasih kepada Ketiga kakak tersayang penulis Megawana Rahayu A.Md. Keb, Desi Sahroni S.Pd, dan Rizka A.Md. Keb, abang tersayang penulis Afif

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad, Keponakan tersayang Rameyza Aufa Najiha, S, M. Faqih Mirza, S, M. Razi Rafiz Farizi, Abilla Rezfania Vincent, Nafla Saniyya Faiha, S, Dan Balqis Dzakhirah Vincent, yang telah memberikan semangat dan hiburan kepada penulis. Dan untuk ketiga abang ipar penulis Ali Jumpa, Rafiza Putra, dan Novit Vincent terimakasih sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Selama proses penyusunan skripsi ini tentunya penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada, yth :

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Sarif kasim Riau beserta staff.
2. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Kamaruddin S.Sos, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Mahmuzar, SH, MH selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Julina, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Ibu Faiza Muklis, S.E, M.Si, Ak. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Harkaneri, S.E, M.SA.Ak, CA selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE, MM, Ak, CA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberi saran, dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Ibu Dr. Jasmina Syafe'I, S.E, M.Ak. CA selaku Penasehat Akademik yang selalu membantu dan mengarahkan dalam perkuliahan.
10. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan bekal dan ilmu yang bermanfaat.
11. Seluruh staff akademik dan tata usaha serta staf jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
12. Bapak Ka.Sub. Bidang Pendidikan dan Penelitian beserta staff dan seluruh karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru yang telah membantu dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
13. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan Agri Okta Eka Syadevi Nigella Ivory, dan Rahmawati yang telah bersedia menemani, membantu serta memberikan dukungan kepada penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Terimakasih untuk teman-teman se-angkatan 2019 terkhusus untuk Akuntansi A dan teman-teman Konsentrasi Manajemen C untuk semua bantuan, serta seluruh pihak yang telah berjasa namun belum mampu penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala motivasi dan bantuannya selama penyelesaian perkuliahan dan skripsi ini dan telah menjadi teman hebat bagi penulis.
15. Seluruh pihak-pihak lain yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, pengarahan, dan kerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
16. Terkhusus untuk diriku sendiri terimakasih untuk sudah mampu bertahan sampai sejauh ini dan mampu melakukan apa yang udah dimulai sampai akhirnya selesai.

Semoga semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara/I dan teman-teman sekalian di balas oleh Allah SWT dengan balasan yang sebaik-baiknya. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan banyak hal yang dapat disempurnakan dari skripsi ini, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan semoga skripsi ini dapat memberi manfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, Maret 2024

Penulis,

Salsabila

NIM: 11970323080



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
1. Pengertian Akuntansi Sektor Publik.....	17
2. Tujuan Akuntansi Sektor Publik	17
3. Jenis-jenis Akuntansi Sektor Publik.....	18
4. Pengertian Pengukuran Kinerja.....	19
5. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	21
6. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah	22
7. Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	23
8. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	25
9. Empat Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	26
10. Ayat Al-Quran Tentang Penilaian Kinerja.....	34
11. Penelitian terdahulu	35
12. Kerangka Pemikiran	41

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODE PENELITIAN	42
1. Desain Penelitian	42
2. Jenis dan Sumber Data	42
3. Populasi dan Sampel.....	43
4. Teknik Pengumpulan Data	46
5. Objek dan Lokasi Penelitian.....	47
6. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
7. Uji Coba Instrumen Penelitian	49
8. Teknik Analisis Data	50
9. Perhitungan Skor Akhir <i>Balanced Scorecard</i>	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau	62
4.2. Analisis Data	68
4.3. Pembahasan	91
4.4. Penilaian Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Secara Keseluruhan	103
BAB V PENUTUP	106
1. Kesimpulan.....	106
2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	112



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang. UIN Suska Riau, State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Periode 5 Tahun Terakhir (2018-2022)	8
Tabel 1.2 Pemetaan Permasalahan Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Tahun 2022	10
Tabel 1.3 Jumlah Tenaga Medik di RSJ Tampan	11
Tabel 1. 4 Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan Periode 5 Tahun Terakhir (2018 – 2022)	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 kriteria tingkat ekonomis	50
Tabel 3.2 kriteria tingkat efisiensi.....	51
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Efektivitas	51
Tabel 3. 4 Kuisisioner Penilaian Perspektif Pelanggan Untuk Tingkat Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 3. 5 Skala Likert (kuisisioner Pasien).....	54
Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Rata-rata Responden untuk Kepuasan Pelanggan ...	55
Tabel 3. 7 Standar Ideal Indikator Terkait dengan Pelayanan Rumah sakit	57
Tabel 3. 8 Kuisisioner penilaian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran untuk Tingkat Kepuasan Karyawan	58
Tabel 3. 9 Skala Likert (kuisisioner Karyawan).....	59
Tabel 3.10 Kriteria Penilaian Rata-rata Responden untuk kepuasan Karyawan ..	60
Tabel 3.11 Skor Penilaian Balanced Scorecard	61
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Pelanggan.....	69
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen Karyawan	70
Tabel 4.3 Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan dan Kepuasan Karyawan.....	72
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Rasio Ekonomis Rumah Sakit Jiwa Tampan	74
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Rasio Efisiensi Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	75
Tabel 4.6 Hasil Perhitungan Rasio Efektivitas Rumah Sakit Jiwa Tampan	77
Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Retensi Pelanggan Rumah Sakit Jiwa Tampan	79
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Akuisisi Pelanggan Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	80



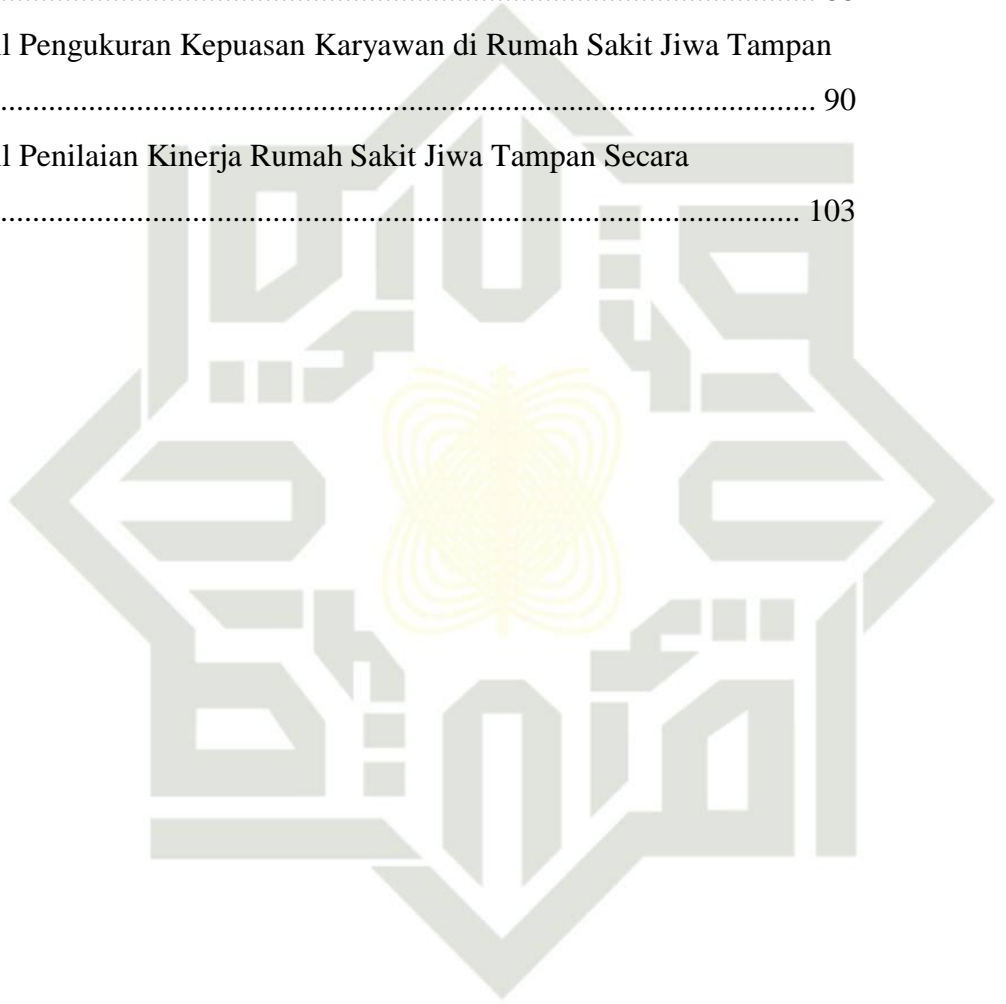
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hal Cipta Tamabik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

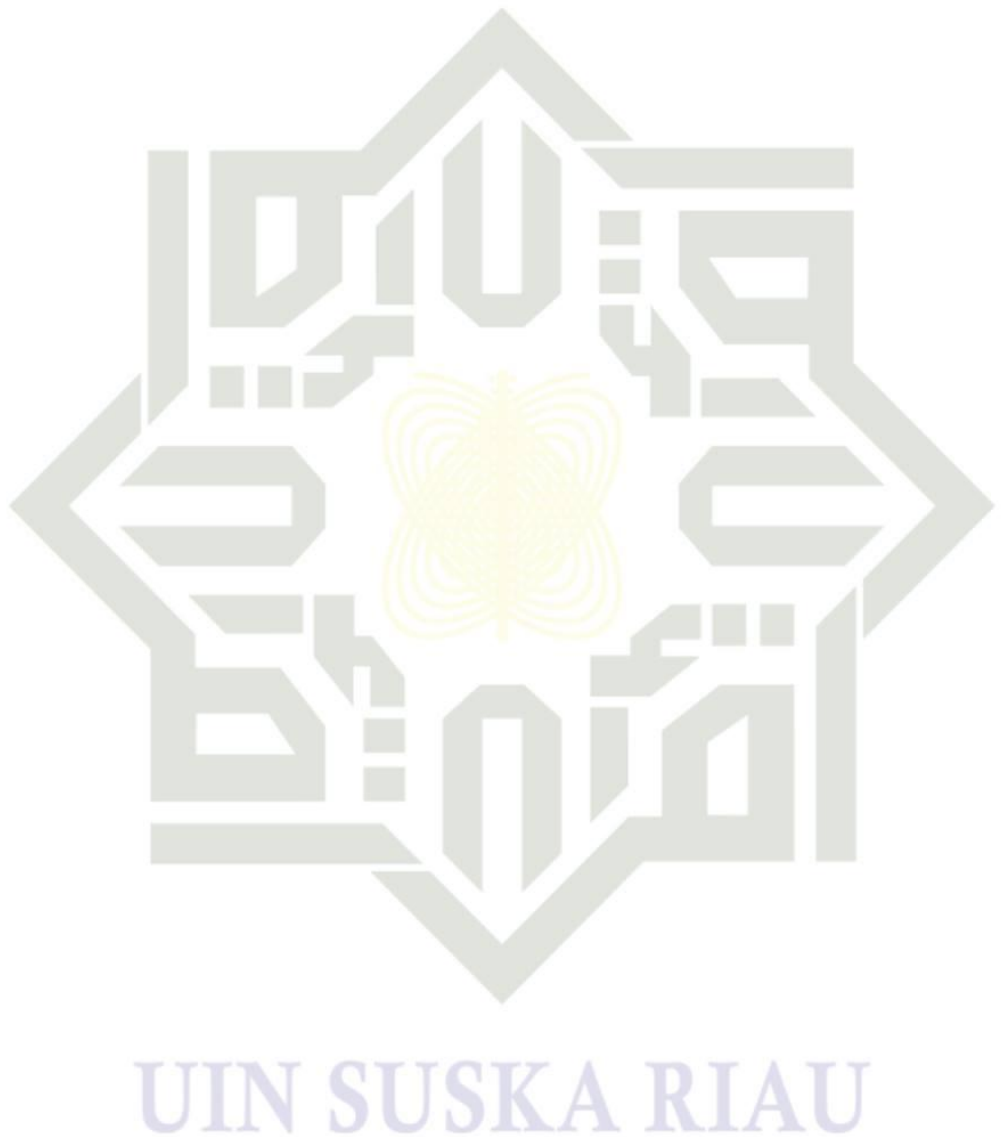
Tabel 4.9 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Jiwa Tampan	81
Tabel 4.10 Indikator Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun 2020-2022	83
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Tingkat Pelatihan Karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	87
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Produktivitas Karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan	88
Tabel 4.13 Hasil Pengukuran Kepuasan Karyawan di Rumah Sakit Jiwa Tampan	90
Tabel 4.14 Hasil Penilaian Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Secara Keseluruhan.....	103



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	68



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berukurnya kemampuan sudah menjadi berita populer di berbagai negara berkembang. Perusahaan lokal dan antar bangsa berjuang untuk menjadi yang terbaik dalam menciptakan suasana yang baik. Sebagian ini berukurnya kemampuan identik dilaksanakan secara modern dan bertumpu pada bagian nonfinansial atau finansial. Bagi menjawab cela ini, maka diperoleh beberapa cara pendekatan untuk mengukur kemampuan industri untuk memandang empat perspektif yakni pespektif bukan keuangan finansial, perspektif pelanggan, perpspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Maka bagi menyamakan bentuk bagian finansial dengan non bagian finansial menghasilkan suatu *balanced scorecard*.(Sari. W.M, 2020)

Balanced scorecard (BSC) merupakan alat pengukuran kinerja manajemen yang memberikan pandangan ringkas dan komprehensif tentang suatu organisasi dengan berfokus pada cakrawala yang lebih luas yang tidak hanya dari perspektif keuangan saja. Dalam pelaksanaan sistem BSC, organisasi didorong untuk mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi keluaran keuangan dengan memilih ukuran dari tiga kategori atau perspektif tambahan: pelanggan, prosedur internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.(Riwu & Wibowo, 2021)

Organisasi sektor publik adalah organisasi pemerintah yang dalam tujuan utamanya bukan untuk mencari keuntungan (*not profit oriented*),



untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah memiliki berbagai badan usaha jasa maupun barang. (Desty Romadhoni & Budi Riharjo, 2020)

Pembangunan Kesehatan merupakan bagian terpenting dari Pembangunan Nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut dan untuk pemerataan pelayanan kesehatan masyarakat maka pemerintah sebagai regulator dan pelaksana, wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang ditunjang oleh fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai.

Setiap organisasi atau instansi tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan adanya visi, misi dan strategi untuk publik yang bertugas melayani masyarakat. Kinerja atau performance adalah suatu hal yang penting untuk mengetahui ukuran keberhasilan yang baik dalam suatu kegiatan atau organisasi. Kinerja juga merupakan gambaran kinerja yang diinginkan dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. (M. A. Anggraini et al., 2022).

Purbey dkk. (2007) menyatakan bahwa sistem pengukuran kinerja yang baik adalah sistem pengukuran yang memperlihatkan karakteristik seperti ukuran kinerjanya dari berbagai perspektif dan saling berkaitan, valid, reliabel, dan mudah digunakan. Selain itu, peka terhadap perubahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pada lingkungan internal dan eksternal dari organisasi dan mengandung ukuran pendorong kinerja.

Dalam pelaksanaan amanah yang diberikan kepada instansi pemerintahan, sering bermunculan berbagai komentar dari masyarakat mengenai keberhasilan atau tidaknya amanah tersebut dalam menunjukkan kepedulian serta harapan publik yang direspon dengan semestinya. Namun, kinerja dari instansi yang dilaksanakan oleh badan pengelola dan para pejabat pemerintahan sering berbeda dengan harapan para masyarakat. Hal ini dikarenakan belum adanya sistem pengukuran kinerja formal yang menginformasikan tingkat keberhasilan dari suatu instansi pemerintah. Oleh karena hal tersebut, maka jadilah alasan untuk memperbaiki indikator keberhasilan dari instansi pemerintahan agar dapat mencerminkan kinerja yang sesungguhnya. Tingkat keberhasilan dari sebuah kinerja harus diukur tidak hanya pada input dari sebuah program instansi tetapi juga harus lebih ditekankan pada output, process, manfaat, serta dampak dari program tersebut bagi kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya suatu pengukuran kinerja maka tingkat keberhasilan dari sebuah kinerja yang dilakukan oleh instansi pemerintah dapat terlihat jelas.

(A. M. Anggraini et al., 2020)

Oleh sebab itu, maka muncul ide untuk melakukan pengukuran kinerja dengan menggunakan data nonkeuangan. Beberapa ukuran-ukuran nonkeuangan yang bisa digunakan untuk pengukuran kinerja oleh perusahaan adalah kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, kemampuan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



karyawan, proses internal yang bersifat responsive dan dapat diprediksi yang merupakan suatu kompetensi yang dimiliki oleh suatu perusahaan.

Hal tersebut mendorong Kaplan dan Norton membuat rancangan sistem pengukuran kinerja yang lebih komprehensif yang disebut dengan *Balanced scorecard*. *Balanced Scorecard* memiliki tujuan-tujuan strategis organisasi ke dalam seperangkat tolak ukur kinerja yang saling berkaitan. Tidak hanya mencerminkan pada kinerja keuangan, *Balance Scorecard* juga membahas tentang kinerja non keuangan.

Balanced Scorecard dinilai cocok untuk organisasi sektor publik karena *Balanced Scorecard* tidak hanya menekankan pada aspek kuantitatif-finansial, tetapi juga aspek kualitatif dan nonfinansial. Hal tersebut sejalan dengan sektor publik yang menempatkan laba bukan hanya sebagai ukuran kinerja utama, namun pelayanan yang cenderung bersifat kualitatif dan nonkeuangan. (Mahmudi, 2007a)

Balanced Scorecard merupakan alat pengukuran kinerja yang mengintegrasikan *good corporate governance* dengan *good performance management information*. *Balance Scorecard* diciptakan untuk mengatasi kelemahan sistem pengukuran kinerja yang sebelumnya hanya berfokus pada aspek keuangan saja. *Balance Scorecard* lebih komprehensif dan seimbang karena meliputi (a) Aspek keuangan (*finance*), (b) Aspek pelanggan (*customer*), (c) Aspek bisnis internal (*internal business*) dan (d) Aspek pembelajaran dan Pertumbuhan (*growth and learning*). (Thomas, 2011)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pesatnya pertumbuhan rumah sakit di Indonesia menyebabkan tingginya kompetisi pada bidang kesehatan ini, sehingga pelanggan pun mempunyai pilihan dan lebih selektif dalam memilih rumah sakit yang akan mereka tuju. Hal ini pasti berpengaruh terhadap keberlangsungan dan keberlanjutan rumah sakit. Jika rumah sakit ingin bertahan pada pasar global yang kian kompetitif, rumah sakit harus dapat membuat sistem pengendalian manajemen yang baik, dimana sistem pengendalian manajemen dimulai dari proses formulasi strategi sehingga perencanaan strategi itu dibuat untuk jangka panjang ataupun jangka pendek. Perencanaan strategi tentulah dibuat harus berdasarkan visi dan misi rumah sakit. Visi dan misi yang telah ditentukan sejak awal oleh rumah sakit kemudian diterjemahkan ke dalam seperangkat tujuan strategis. Tujuan strategis merupakan sasaran yang akan dicapai dimasa yang akan datang.

Perencanaan strategi itu dikatakan baik apabila rumah sakit mampu mengimplementasikannya dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Rumah sakit perlu mengetahui apakah implementasi dari perencanaan strategi itu telah berjalan dengan baik dengan melakukan pengukuran kinerja secara finansial, atau pengukuran kinerja secara konvensional. Namun, pengukuran secara finansial saja belum tentu menggambarkan kinerja rumah sakit sesungguhnya. Rumah sakit berkaitan erat dengan pelayanan kepada pelanggan/konsumen. Konsumen akan memilih rumah sakit

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



berdasarkan pelayanan yang memuaskan untuk dirinya dengan harga yang bersaing. (Dissa Elvaretta, 2023)

Rumah sakit sebagai salah satu jenis BLU yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat dan menurut Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H ayat (1) setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, ketersediaan pelayanan kesehatan yang merata, bermutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Hal ini berarti bahwa rumah sakit dituntut untuk memiliki kinerja yang baik. Untuk memenuhi tuntutan tersebut tentu saja harus didukung oleh dana, sumber daya manusia yang bermutu dan profesional serta pelayanan yang memadai. RS. Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Riau yang berlokasi di Kota Pekanbaru dengan status pengelolaan Kelas A Pendidikan (KEPMENKES RI No. 889 / MENKES / SK / VI / 2003).

Pada awal tahun 2014, RS Jiwa Tampan ditetapkan sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor : 1 Tahun 2014, tanggal 7 Januari 2014, Tentang Penatausahaan Pelaksanaan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK- BLUD) Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Pada tahun 2017 Rumah Sakit Jiwa Tampan berhasil mendapatkan sertifikat bintang 5 (bintang lima) Paripurna Rumah Sakit Tipe A versi tahun 2012 dengan sertifikat No. KARS-SERT/370/IX/2017 pada tanggal 13 September 2017 yang dikeluarkan di Jakarta oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit.(

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RS. Jiwa Tampan menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan antara lain pelayanan rawat jalan dan rawai inap bagi pasien jiwa, NAPZA, gawat darurat serta pelayanan pendukung lainnya. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Apalagi dengan ditetapkannya RS. Jiwa Tampan sebagai BLUD maka RS. Jiwa Tampan memiliki kesempatan yang lebih luas dalam mengelola keuangan secara mandiri untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan.

Pemerintah daerah sebagai pemilik rumah sakit tersebut dan sekaligus manajemen perusahaan, setiap tahun harus mengevaluasi dan melakukan analisis yang cermat agar dapat mengetahui keberhasilan ataupun kegagalan rumah sakit sehingga dapat mengambil kebijakan yang tepat untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada sekaligus membuat strategi yang dapat meningkatkan keberhasilan di masa depan atau sering juga disebut dengan kinerja organisasi.

Rumah Sakit Jiwa Tampan melakukan pengukuran kinerja melihat dari Rencana Strategi Rumah Sakit Jiwa Tampan tahun 2019-2024. Yang dimana Pengukuran kinerja RSJ Tampan Pekanbaru dilakukan untuk membandingkan tingkat kinerja yang dicapai dengan rencana tingkat capaian (target) dengan menggunakan *key performance indicator* (KPI) atau indikator kunci kinerja yang telah ditetapkan. Pengukuran kinerja

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diperlukan untuk mengukur realisasi atau capaian kinerja yang berhasil dilakukan oleh RSJ Tampan dalam kurun waktu satu tahun.

Permasalahan yang sedang dihadapi oleh rumah sakit dalam melaksanakan pelayanannya diantaranya adalah Jumlah SDM medis dan non medis yang ada di RSJ Tampan masih kurang dan belum memenuhi standar RS Tipe A khusus.. Permasalahan selanjutnya adalah Sarana dan prasarana pendukung untuk melayani masyarakat baik secara kuantitas maupun kualitas belum memadai. Hal tersebut terlihat pada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Tahun 2022.

Tabel 1.1 Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Periode 5 Tahun Terakhir (2018-2022)

No	Indikator	2018	2019	2020	2021	2022
1	BOR (%)	102,52	115.63	87,34	96,84	94,77
2.	BTO(kali)	8,66 (9 kali)	8,39 (8 kali)	7,39 (7 kali)	8,10 (8 kali)	5,30 (5 kali)
3.	AVLOS (hari)	42,51 (42 hari)	49,32 (49 hari)	42,25 (42 hari)	42,62 (43 hari)	52,23(52 hari)
4.	TOI (hari)	-1,06 (-1hari)	-6,80 (-7hari)	6,27 (6hari)	1,41 (1 hari)	3,09 (3hari)
5.	NDR (Permil)	0,502	0,528	1,082	2,468	1,76
6.	GDR (Permil)	0,502	0,518	1,082	4,442	2,358

Sumber : LKjIP Rumah Sakit Jiwa Tampan Tahun 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 persentase nilai BOR mencapai 94,77% yang dimana pada indikator in



memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Sedangkan untuk standar ideal dari nilai BOR adalah 60-85%. Dengan tingginya nilai persentase BOR maka pemanfaatan tempat tidur yang tinggi sehingga Rumah Sakit perlu adanya penambahan tempat tidur yang dimana dengan peningkatan persentase nilai BOR maka ini justru bisa menurunkan kualitas kinerja tim medis dan menurunkan kepuasan serta keselamatan pasien.

Permasalahan selanjutnya adalah tindak lanjut pemeliharaan sarana dan prasarana belum optimal, hal itu terlihat dari beberapa fasilitas penunjang medik banyak yang rusak dan tidak berfungsi, di CSSD (*Central Sterile Supply Departement*) ada kerusakan mesin autoclave yang dimana alat ini berfungsi mensterilkan perlengkapan medis) dan mesin RO yang berfungsi penyuplai air, Hal itu juga terlihat dari masih banyaknya ruangan di RSJ Tampan yang belum maksimal pemanfaatannya, untuk ruang farmasi misalnya sekarang kondisinya terpisah antara depo obat dengan gudang farmasi, direktur RSJ Tampan menyampaikan bahwa sebaiknya ruang ini digabung jadi satu dalam ruangan yang lebih baik kondisinya. Masih kurangnya penerapan budaya kerja, tupoksi belum berjalan optimal, dan belum berkembangnya pendidikan dan penelitian bidang kesehatan jiwa. (www.rsjiwatampan.riau.go.id,2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 Pemetaan Permasalahan Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Tahun 2022

Masalah Pokok	Masalah	Akar Masalah
SDM	Budaya Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum maksimal penerapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i> 2. Kurangnya Role Model 3. Kurangnya tindak lanjut hasil pembahasan
SDM	Jumlah tenaga dokter spesialis kurang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya minat untuk mengambil pendidikan spesialis jiwa 2. Batas umur pengangkatan CPNS untuk Dokter Spesialis terlalu pendek 3. Kurangnya tunjangan profesi spesialis jiwa di Provinsi Riau 4. Kurangnya minat bertugas di Rumah Sakit Jiwa
Tata Kelola	Tupoksi belum berjalan optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pengawasan dari atasan 2. Adanya tambahan beban kerja 3. Pembagian beban kerja yang tidak seimbang
	Promosi, Publikasi dan Marketing belum berjalan optimal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Belum optimal kerja tim/unit khusus yang dibentuk untuk melaksanakan fungsi tersebut 2. Adanya persaingan bisnis

Sumber : LKjIP Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau tahun 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3 Jumlah Tenaga Bidang Pelayanan Medik di RSJ Tampan

Jumlah Kebutuhan Tenaga Medik	Tenaga Medik yang ada	Kekurangan Tenaga Medik yang dibutuhkan
110 orang	78 orang	32 orang

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kebutuhan tenaga medik yang dibutuhkan RSJ Tampan tersebut berjumlah 110 orang sedangkan tenaga medik yang ada berjumlah 78 orang, jadi kekurangan kebutuhan tenaga medik yang dibutuhkan RSJ Tampan adalah berjumlah 32 orang.

Kekurangan SDM yang terjadi di RSJ Tampan tersebut menjadi faktor penghambat untuk melaksanakan kegiatan pelayanan yang dilakukan RSJ Tampan tersebut, yang dimana mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan pasien yang datang ke RSJ Tampan Pekanbaru.

Tabel 1. 4 Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan Periode 5 Tahun Terakhir (2018 – 2022)

No	Indikator	2018	2019	2020	2021	2022
1	Jumlah kunjungan rawat jalan pertahun (orang)	37.950	24.687	17.853	18.921	18.210
2	Jumlah kunjungan rawat inap pertahun (orang)	1.991	1.929	1.848	2.026	1.696
3	Jumlah Kunjungan IGD pertahun (orang)	3.392	4.025	2.013	2.284	1.910

Sumber : LKjIP Rumah Sakit Jiwa Tampan 2022



Jumlah kunjungan rawat jalan pertahun (orang) Rumah Sakit Jiwa Tampan pada tahun 2021 yaitu 18.921 orang, sedangkan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 18.210 orang, sehingga terjadi penurunan yaitu sebanyak 711 orang. jumlah kunjungan rawat inap pertahun (orang) juga mengalami penurunan, yaitu pada tahun 2021 yaitu 2.026 orang sedangkan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1.696 orang, sehingga penurunan terjadi sebanyak 330 orang. Begitu juga pada jumlah kunjungan IGD pertahun (orang) mengalami penurunan pada tahun 2021 sebanyak 2.284 orang, sedangkan pada tahun 2022 yaitu sebanyak 1.910 orang dengan jumlah penurunan sebesar 374 orang. Jumlah penurunan itu terjadi karena kekurangannya SDM yang terjadi di RSJ Tampan yang menyebabkan terlambatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga pasien harus menunggu lama untuk dapat mendapatkan pelayanan yang akan diberikan.

Permasalahan yang dialami RSJ Tampan tersebut dapat dianalisis dengan model penilaian yang lebih komprehensif, yang dimana model penilaian yang digunakan adalah penilaian dengan menggunakan metode Balance Scorecard. Penilaian kinerja dengan metode Balance Scorecard memiliki empat perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Permasalahan kekurangan SDM yang terjadi di RSJ Tampan berkaitan dengan penilaian kinerja dengan metode Balance Scorecard pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Sedangkan permasalahan jumlah kunjungan pasien yang mengalami penurunan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



berkaitan dengan penilaian kinerja dengan metode Balance Scorecard pada perspektif pelanggan yang dimana indikator dalam perspektif pelanggan adalah untuk menilai bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan RSJ Tampan tersebut.

Penelitian tentang pengukuran kinerja dengan metode *Balance Scorecard* telah dilakukan penelitian terlebih dahulu oleh Riki (2021) yang dimana hasil penelitiannya adalah : (a) Perspektif Keuangan rumah sakit dikategorikan ekonomis, rasio efisiensi dikategorikan efisien, dan rasio efektifitas dikategorikan efektif, (b) Perspektif Pelanggan untuk kepuasan pelanggan tergolong tinggi sedangkan retensi dan akuisisi tergolong cukup baik, (c) Perspektif Proses Bisnis Internal tergolong cukup baik, dan (d) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran kepuasan karyawan tergolong tinggi.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah terletak pada indikator perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yang dimana pada penelitian sebelumnya hanya mengukur dari tingkat kepuasan pegawai, sedangkan pada penelitian ini menggunakan tidak hanya tingkat kepuasan pegawai tetapi ada indikator lainnya yaitu tingkat pelatihan karyawan dan produktivitas karyawan. Perbedaan selanjutnya terletak pada tahun pengamatan. Penelitian sebelumnya tahun pengamatannya adalah tahun 2018-2020, sedangkan pada penelitian ini tahun pengamatannya adalah tahun 2020-2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan kembali penelitian mengenai “**Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif keuangan ?
2. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif pelanggan ?
3. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif proses bisnis internal ?
4. Bagaimana kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru jika dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif keuangan.
2. Untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru jika dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru jika dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif proses bisnis internal.
4. Untuk mengetahui kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru jika dinilai dengan metode *Balance Scorecard* dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Memperoleh ilmu pengetahuan baik teori maupun praktek khususnya dibidang sektor publik tentang pengukuran kinerja dengan metode *balanced scorecard*.

2. Manfaat Bagi Instansi

Memberikan masukan bagi Rumah Sakit Jiwa dalam hal pengukuran kinerja instansi dan sebagai pengembangan bagi Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dalam hal memperbaiki strategi untuk dapat bersaing dalam lingkungan pelayanan yang kompetitif.

3. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai tambahan informasi dan wawasan mengenai penerapan *balance scorecard* dalam pengukuran kinerja suatu sektor publik dan bahan penelitian mahasiswa di masa mendatang.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan**Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2 Telaah Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang menyangkut penelitian secara umum dan teori-teori mengenai variable dalam penelitian ini.

Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang variable penelitian, definisi operasional, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode dalam pengumpulan data serta analisis data.

Bab 4 Hasil dan Pembahasan

Berisi tentang analisis data hasil penelitian yang menjelaskan tentang data dan analisis data.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini disampaikan beberapa kesimpulan, serta saran yang relevan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya dengan temuan dan hasil penelitian yang dilakukan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Akuntansi Sektor Publik

Akuntansi sektor publik diartikan sebagai akuntansi dana masyarakat yang selanjutnya dapat diartikan sebagai mekanisme teknik dan analisis akuntansi yang diterapkan pada pengelolaan dana masyarakat di lembaga-lembaga tinggi negara dan departemen-departemen dibawahnya, Pemerintah Daerah, BUMN, BUMD, LSM, dan Yayasan Sosial maupun pada proyek-proyek kerja sama sektor publik dan swasta.

Pengertian Akuntansi Sektor Publik menurut (Majid, 2019) adalah suatu proses pengidentifikasian, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan transaksi ekonomi (keuangan) dan suatu organisasi atau entitas public seperti pemerintah, LSM, dan lain-lain yang dijadikan sebagai informasi dalam rangka mengambil keputusan ekonomi oleh pihak-pihak yang memerlukan.

Secara konseptual terdapat perbedaan antara publik sektor dan privat setor yaitu pada tujuan yang hendak dicapai. Ditahap perencanaan sektor privat menitikberatkan pada keuntungan usaha yang semaksimal mungkin. Sementara, organisasi sektor publik menjadikan kesejahteraan masyarakat sebagai tujuan atau orientasi organisasi.

2.2. Tujuan Akuntansi Sektor Publik

Tujuan akuntansi pada sektor publik oleh *American Accounting Assosiation* (AAA) dalam (Sujawerni & Wiratna, 2015) yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Memberikan informasi yang diperlukan untuk mengelola secara tepat, efisien, dan ekonomis atas alokasi suatu sumber daya yang dipercayakan kepada organisasi. Tujuan ini terkait dengan pengendalian manajemen.
- b. Memberikan informasi yang memungkinkan bagi manajer untuk melaporkan pelaksanaan tanggungjawab secara tepat dan efektif program dan penggunaan sumber daya yang menjadi wewenangnya dan memungkinkan bagi pegawai pemerintah untuk melaporkan kepada publik atas hasil operasi pemerintah dan penggunaan dana publik. Tujuan ini terkait dengan akuntabilitas.

2.3. Jenis-jenis Akuntansi Sektor Publik

Dilihat secara garis besar, jenis-jenis akuntansi sektor publik dapat di bagi menjadi tiga jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Instansi Pemerintah

Instansi Pemerintah merupakan bagian organisasi sektor publik yang berbentuk

Instansi Pemerintah. Contohnya meliputi :

- a. Pemerintah Pusat, termasuk di dalamnya Kementrian seperti Departemen Dalam Negeri, Departemen Sosial, Departemen Keuangan, dan lain-lain. Lembaga dan Badan Negara seperti: KPU, KPK, dan lain-lain.
- b. Pemerintah Daerah, termasuk didalamnya Satuan Kerja Perangkat Daerah seperti Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perhubungan, Dinas Pendapatan Dan Pengelolaan Aset Daerah, Kantor Pencatatan Sipil, dan lain-lain.

2. Organisasi Nirlaba Milik Pemerintah

Organisasi Nirlaba Milik Pemerintah merupakan bagian organisasi sektor publik yang bentuknya bukan instansi pemerintah, tetapi milik pemerintah. contohnya :

- a. Perguruan Tinggi BHMN
- b. Rumah Sakit Milik Pemerintah seperti RSCM, RS daerah
- c. Yayasan-Yayasan Milik Pemerintah

Pada perkembangannya, sebagian organisasi dalam kelompok ini dikategorikan dalam kelompok yang lebih khusus, yaitu Badan Layanan Umum (BLU) dan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

3. Organisasi Nirlaba Milik Swasta

Organisasi Nirlaba Milik Swasta ini merupakan bagian organisasi sektor publik yang dimiliki dan dikelola oleh pihak swasta. Contohnya :

- a. Yayasan seperti Sampoerna Foundation, Dompot Dhuafa Republika, dan lain-lain
- b. Sekolah dan Universitas Swasta
- c. Rumah Sakit Milik Swasta.

2.4. Pengertian Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan target yang telah ditentukan, termasuk



informasi tentang: penggunaan sumber daya yang efektif dalam produksi jasa; kualitas layanan, yaitu seberapa baik layanan diberikan kepada pelanggan dan seberapa puas; hasil kegiatan dibandingkan dengan tujuan yang dimaksudkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. (Mahsun, 2013:25)

Pengertian pengukuran kinerja menurut (Sujawerni & Wiratna, 2015) adalah proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa ataupun proses.

Menurut (Mardiasmo, 2003:9) pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Sedangkan menurut (Mahmudi, 2007:6) pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk melakukan penilaian kinerja yaitu untuk menilai sukses atau tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Dengan kata lain pengukuran kinerja merupakan elemen pokok manajemen berbasis kinerja.

Menurut Dessler (2013:182) dalam (Laila & Burhany, 2020) menyatakan bahwa pengukuran kinerja merupakan upaya sistematis untuk membandingkan apa yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya yaitu mendorong kinerja seseorang agar bias berada diatas rata-rata.

Merujuk pada Hasanah (2019) dalam (Pertiwi et al., 2021) mengungkapkan bahwa pengukuran kinerja merupakan proses mencatat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian tujuan melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa dan suatu proses. Pada kebanyakan organisasi swasta, ukuran kinerja ini adalah berupa tingkat laba. Namun organisasi sektor public tidak bias menggunakan ukuran laba untuk menilai keberhasilan organisasi karena memang tujuan organisasi ini bukan memperoleh laba tetapi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja adala suatu penilaian yang dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan dengan cara pengumpulan data dan informasi yang relevan dengan sasaran tujuan program evaluasi yang telah ditentukan sebelumnya.

Tujuan utama dari evaluasi kinerja adalah untuk memotivasi karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi standar yang telah ditentukan, guna menghasilkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi. Standar perilaku dapat berbentuk kebijakan manajemen atau rencana formal, seperti yang digariskan dalam anggaran organisasi.

2.5. Manfaat Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja didalam organisasi perusahaan digunakan untuk mengetahui kinerjanya. Selain untuk mengetahui kinerja suatu organisasi pengukuran kinerja juga memiliki manfaat dalam pelaksanaannya. Manfaat pengukuran kinerja antara lain yaitu untuk mengetahui apakah tujuan dari suatu organisasi telah tercapai, selain itu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memastikan apakah strategi yang ditetapkan sudah berjalan dengan baik.

(Mahsun, 2013:33), mengatakan bahwa manfaat pengukuran kinerja baik internal maupun eksternal organisasi sektor public yaitu :

1. Memastikan pemahaman para pelaksana dalam hal ini yaitu karyawan terhadap ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja.
2. Memastikan tercapainya rencana kinerja berupa strategi perusahaan yang telah disepakati.
3. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja kemudian membandingkannya dengan rencana kerja untuk memperbaiki kinerja.
4. Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas prestasi pelaksana yang telah dicapai sesuai dengan sistem pengukuran kinerja yang telah disepakati.
5. Menjadi alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
6. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
7. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
8. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif.

2.6. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah

Pengukuran kinerja sektor publik digunakan untuk menilai prestasi yang dicapai organisasi sektor publik dalam memberikan layanan sektor publik kepada masyarakat. Menurut (Mardiasmo, 2018), pengukuran kinerja sektor publik merupakan alat ukur untuk mengevaluasi



keberhasilan suatu stratego yang diukur menggunakan aspek finansial dan aspek nonfinansial yang akan digunakan manajer public untuk meningkatkan kualitas kinerja sektor publik dalam hal pengalokasian sumber daya, pengambilan keputusan, menjalin komunikasi antar lembaga serta pelaksanaan pertanggungjawaban pemerintah terhadap publik. Pengukuran kinerja sektor publik merupakan salah satu factor kunci suksesnya organisasi sektor publik. Tujuan pengukuran kinerja sektor public menurut (Mardiasmo, 2018:153) sebagai berikut :

1. Mengomunikasikan dengan baik strategi organisasi sektor publik.
2. Mengukur perkembangan kinerja pencapaian strategi dengan mengukur kinerja finansial dan nonfinansial secara seimbang.
3. Memberikan pemahaman kepentingan menejer level menengah dan menejer level bawah serta memotivasi pihak yang terkait dalam organisasi sektor public dalam mewujudkan *goal congruence*.
4. Sebagai media atau alat berdasarkan pendektan dan kemampuan kolektif yang rasional untuk mecapai kepuasan.

2.7. Pengertian *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard pada dasarnya merupakan sebuah system pengukuran kinerja yang terpisah-pisah. Pengukuran kinerja dalam Balanced Scorecard terdiri dari empat perspektif yaitu perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam penerapannya empat perspektif tersebut harus

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



diterapkan bersama-sama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut (Kaplan & Norton, 2000) *Balanced Scorecard* adalah suatu kerangka kinerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Dalam pendekatan *Balanced Scorecard*, kinerja personel diukur dengan ukuran keuangan untuk mengetahui hasil tindakan yang telah dilakukan dimasa lalu. Disamping itu, ukuran keuangan tersebut dilengkapi dengan ukuran non-keuangan yang sering disebut dengan ukuran operasional tentang kepuasan pelanggan, produktivitas, pengeluaran biaya yang efektif, proses bisnis dan komitmen personel yang menentukan kinerja keuangan dimasa yang akan datang.

Pengertian *Balanced Scorecard* menurut (Suwardi & Prima, 2013) adalah alat manajemen untuk menjaga keseimbangan antara Indikator keuangan dan non keuangan, Indikator kinerja masa lampau, masa kini dan masa depan, Indikator Internal dan eksternal dan Indikator yang bersifat *Leading(Cause/Drivers)* dan *Lagging (Effect/Outcome)*. Indikator yang bersifat *Leading (Cause/Drivers)* dan *Lagging (Effect/Outcome)* dalam hal ini yaitu *Balanced Scorecard* dapat menggambarkan hubungan sebab-akibat yang jelas. *Balanced Scorecard* memetakan “penyebab” yang mendorong terciptanya kinerja yang baik atau buruk, serta “akibat” yang dapat ditimbulkan atau dihasilkan dari sebabakibat tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Lailatus (2018) dalam (Ondang et al., 2021) bahwa *Balanced Scorecard* merupakan suatu system manajemen strategic yang menjabarkan misi dan strategi suatu organisasi kedalam tujuan operasional dan tolak ukur kinerja perusahaan tersebut. disitu mencakup empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan pembelajaran dan pertumbuhan.

Balanced Scorecard merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, tersusun dalam empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

2.8.Keunggulan *Balanced Scorecard*

1. Dapat memuat berbagai data dalam satu laporan sehingga dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan.
2. Dapat menunjukkan kualitas dan kondisi perusahaan yang memungkinkan pegawai perusahaan untuk mengambil keputusan dalam pencapaian tujuan.
3. Dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis dengan hasil yang tepat.
4. Menyediakan framework yang kuat untuk membangun dan mengkomunikasikan strategi.
5. Memberikan informasi manajemen mengenai layanan dan kualitas perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.9. Empat Perspektif Dalam *Balanced Scorecard*

1. Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja keuangan sangat penting karena keberlangsungan suatu unit bisnis strategis sangat bergantung kepada posisi dan kekuatan finansial. Tujuan pengukuran kinerja pada perspektif keuangan adalah peningkatan pendapatan, efisiensi biaya dan peningkatan produktivitas, peningkatan utilitas asset, dan pengurangan risiko/kerugian.

Menurut (Mardiasmo, 2018:165) *Value for Money* adalah inti pengukuran kinerja pada sektor public karena kinerja pemerintah tidak bisa dinilai dari sisi output yang dihasilkan saja, tetapi secara terintegrasi harus mempertimbangkan *input*, *output* dan *otcome* secara bersama-sama. Konsep *Value for Money* terdiri dari tiga elemen yaitu: mengukur nilai ekonomis, efisiensi, dan efektivitas. Ukuran ekonomis mengindikasikan alokasi biaya. Pemanfaatan sumber daya dibawah anggaran menunjukkan adanya penghematan, sedangkan melebihi anggaran menunjukkan adanya pemborosan. Ukuran efisiensi mengukur seberapa baik organisasi mampu memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya (*input*) untuk menghasilkan *Output*. Ukuran efektivitas mengukur kesuksesan organisasi, program, ataupun aktivitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Rasio Ekonomi

Pada rasio ini dilakukan pengukuran atas tingkat kehematan dari pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan oleh organisasi sektor publik. Pengukuran rasio ekonomi ini memerlukan data-data mengenai realisasi pengeluaran serta anggaran pengeluaran. Formula mengukur rasio ekonomi sebagai berikut :

$$\text{Rasio Ekonomi} = \frac{\text{Anggaran Belanja Operasional}}{\text{Realisasi Belanja Operasional}} 100\%$$

Nilai Kinerja(%)	Keterangan
< 90%	Sangat Ekonomis
90% - 95%	Ekonomis
95% - 100%	Cukup Ekonomis
100% - 105%	Tidak Ekonomis
>105%	Sangat Tidak Ekonomis

Sumber : Sugiyono (2010)

b. Rasio Efisiensi

Pada rasio ini dilakukan perhitungan atas tingkat input dari organisasi sektor publik terhadap tingkat outputnya sektor publik. Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan data realisasi biaya untuk memperoleh pendapatan serta data realisasi pendapatan. Formula yang digunakan dalam rasio ini sebagai berikut

$$\text{efisiensi} = \frac{\text{realisasi belanja}}{\text{realisasi pendapatan}} 100\%$$

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nilai Kinerja (%)	Keterangan
< 60%	Sangat Efisien
60% - 79%	Efisien
80% - 99%	Cukup Efisien
100% - 120%	Tidak Efisien
>120%	Sangat Tidak Efisien

Sumber : Sugiyono (2010)

c. Rasio Efektivitas

Rasio efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan. Efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah digunakan untuk mencapai tujuan tersebut tapi melihat apakah usaha atau kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, efektivitas diukur dengan membandingkan realisasi pendapatan dengan target pendapatan yang telah ditetapkan. Formula yang digunakan dalam rasio ini sebagai berikut:

$$\text{efektivitas} = \frac{\text{realisasi pendapatan}}{\text{target pendapatan}} 100\%$$

Nilai Kinerja (%)	Keterangan
>100 %	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Tidak Efektif
<60%	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Sugiyono (2010)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja pada perspektif ini digunakan untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

1. Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan adalah suatu aktivitas yang dilakukan organisasi untuk mempertahankan pelanggannya. Retensi pelanggan yang sukses dimulai dengan kontak pertama perusahaan dengan pelanggan yang berlanjut secara terus menerus. Retensi pelanggan mengukur tingkat dimana perusahaan berhasil memelihara dan mempertahankan hubungan baik yang terus menerus dengan pelanggannya. Indikator ini menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

$$\text{Retensi pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan lama}}{\text{jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

(Thomas, 2011)

Retensi pelanggan dinilai baik, bila selama periode pengamatan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

2. Akuisisi Pelanggan

Akuisisi pelanggan mengukur seberapa banyak perusahaan mampu menarik pelanggan baru atau memenangkan bisnis baru



baik pada pengukuran akuisis pelanggan atau retensi pelanggan menunjukkan apakah perusahaan telah menyediakan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

$$\text{Akuisis Pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan baru}}{\text{jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

(Thomas, 2011)

Akuisisi pelanggan dinilai kurang baik apabila hasil perhitungan akuisis pelanggan mengalami penurunan, dinilai cukup baik apabila konstan, dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

3. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang penting dalam menyediakan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Indikator ini menunjukkan sejauh mana pelanggan merasa puas atau tidak terhadap produk dan layanan perusahaan. Tingkat Kepuasan Pelanggan dalam penelitian diukur dengan survei kepuasan pelanggan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mengacu pada kualitas layanan jasa yang diberikan pihak rumah sakit. Kualitas layanan jasa dapat dievaluasi dengan dimensi-dimensi karakteristik jasa. Menurut (Hermawan & Widyastuti, 2015) ada lima dimensi karakteristik yang dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan yaitu :

- a) Bukti langsung, dalam dimensi ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
 - b) Keandalan, dalam dimensi ini berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesegera mungkin serta memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
 - c) Daya tangkap, dalam dimensi ini berkaitan dengan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
 - d) Jaminan, dalam dimensi ini meliputi kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
 - e) Empati, dalam dimensi ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.
3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dalam organisasi sektor publik difokuskan untuk melakukan perbaikan dan menambah nilai bagi pelanggan dan stakeholder-nya. Sasaran atau tujuan yang ditetapkan pada perspektif ini akan berpengaruh terhadap perspektif lainnya. Beberapa sasaran atau tujuan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan ini antara lain peningkatan kemampuan pegawai dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan motivasi pegawai. Perspektif ini memuat indikator tentang seberapa jauh manfaat dari pengembangan baru atau bagaimana suatu hal dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan dimasa depan.

Perspektif pembelajaran dan Pertumbuhan dapat dilihat melalui:

1. Tingkat Pelatihan Karyawan

Tingkat pelatihan karyawan digunakan untuk mengetahui persentase pelatihan karyawan yang dilakukan pada perusahaan terhadap karyawannya. Indikator ini untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan, keahlian dan pengetahuan karyawan agar kompeten dalam menjalankan tugasnya. Tingkat Pelatihan Karyawan diukur dengan cara membandingkan jumlah karyawan yang dilatih dengan jumlah karyawan.

tingkat pelatihan karyawan

$$= \frac{\text{jumlah karyawan dilatih}}{\text{jumlah karyawan}} 100\%$$

(Hendrawan, 2012)

Tingkat Pelatihan Karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan Pelatihan karyawan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

2. Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan yang dihasilkan. Produktivitas karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan hasil dari pengaruh rata-rata dari peningkatan keahlian dan semangat inovasi, perbaikan proses internal dan tingkat kepuasan pelanggan. Tujuannya adalah menghubungkan output yang dihasilkan para pekerja terhadap keseluruhan pekerja.

$$\text{produktivitas karyawan} = \frac{\text{pendapatan}}{\text{jumlah karyawan}} 100\%$$

(Hendrawan, 2012)

Produktivitas Karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan produktivitas karyawan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

3. Tingkat Kepuasan Karyawan

Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan karyawan maka perlu dilakukan survei kepuasan karyawan. Tingkat kepuasan karyawan diketahui dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan.

(Thomas, 2011) mengatakan, bahwa unsur kepuasan karyawan yaitu :

- a Keterlibatan dalam pengambilan keputusan.
- b Pengakuan atau penghargaan (reward dan recognition) karena telah melakukan pekerjaan yang baik.
- c Akses untuk memperoleh informasi.
- d Dorongan untuk melakukan kreativitas dan inisiatif.



e Dukungan atasan.

4. Perspektif Bisnis Internal

Pengukuran kinerja pada perspektif Bisnis Internal untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan rumah sakit terhadap pelanggannya, sehingga instansi mampu mengetahui apa yang harus diunggulkan instansi kepada pelanggannya. dalam Perspektif ini instansi melakukan pengukuran terhadap aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan demi menciptakan produk yang dapat memberikan kepuasan tertentu bagi instansi.

Perspektif proses bisnis internal menampilkan proses kritis yang memungkinkan unit bisnis untuk memberi Value proposition yang mampu menarik dan mempertahankan pelanggannya di segmen pasar yang diinginkan dan memuaskan harapan para pemegang saham.

2.10. Ayat Al-Quran Tentang Penilaian Kinerja

Terminologi kinerja dalam islam bukan hanya semata-mata tentang mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang dan malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang memiliki unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga, masyarakat sekelilingnya serta negara. Islam berpandangan kerja merupakan ibadah dan juga merupakan jihad jika sang pekerja bersikap konsisten terhadap peraturan Allah, suci niatnya dan tidak melupakan-Nya. Dengan bekerja masyarakat

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat menunaikan tugas kekhalifahannya, menjaga diri dari maksiat, dan meraih tujuan yang lebih besar.

Dalam Al-Quran, telah dijelaskan dalam Surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya : “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

2.11. Penelitian terdahulu

Penelitian tentang pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* sudah dilakukan oleh beberapa peneliti. Tabel dibawah merupakan ringkasan dari peneliti terdahulu, antara lain :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Dissa Elvaretta (2023)	Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Metode Balance Scorecard	Kualitatif dan Kuantitatif	Penilaian kinerja manajemen rumah sakit yang telah dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah X (RSUD X) dengan menyusun dan melaporkan laporan tahunan yang berisi laporan kinerja maupun keuangan kepada Pemerintah Kota X. Laporan kinerja yang dimaksud menjelaskan bahwa RSUD X telah melaksanakan penilaian terhadap jasa pelayanan



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

				kesehatan sesuai dengan standarnasional(1171/Me nkes/Per/VII/2011), yaitu Bed Occupancy Rate (BOR), Average Length of Stay (ALOS), Bed Turn Over (BTO), Turn Over Internal (TOI), Gross Death Rate (GDR), Net Death Rate (NDR).
2.	Vikrom Salem Syagran, Herni Sunarya, Fitri ningsi Amalo (2020)	Penerapan Metode Balance Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Organisasi Nirlaba	Kualitatif	Hasil analisis data adalah sebagai berikut: (a) Perspektif Keuangan rumah sakit dikategorikan kepuasan karyawan sangat setuju(b) Perspektif Pelanggan untuk kepuasan sangat setuju sedangkan retensi dan akuisisi tergolong cukup baik (c) Perspektif Proses Bisnis Internal tergolong cukup baik, dan (d) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran kepuasan karyawan tergolong tinggi.
3.	Anggun Meita Anggraini, Retno Murni Sari. Dan Nosilia Fristiani (2020)	Implementasi Metode Balance Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada perspektif keuangan sudah baik terkecuali pada Rasio kemandirian yang berada pada kisaran angka 0-25% tergolong sangat rendah yang berarti tingkat ketergantungan terhadap pihak ekstern tergolong sangat tinggi. Dalam mengatasi rendahnya dari kondisi keuangan pada rasio

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				kemandirian khususnya, maka Desa Margomulyo harus bisa membuat terobosan baru yang berguna untuk menurunkan tingkat ketergantungan yang masih tinggi kepada pemerintah pusat serta pinjaman daerah dengan mengoptimalkan potensi sumber-sumber Pendapatan Asli Desa serta kekayaan alam yang dimiliki oleh desa.
4.	Selly Zima Anggraini dan Trisnawati (2022)	Analisis Kinerja BLUD pada Puskesmas Nagaswidak dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	Deskriptif Kualitatif	Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke empat perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> Pada Puskesmas Nagaswidak mencapai skor 77,78%, dimana skor tersebut berada dikisaran skor 60 - <80%. Maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pada Puskesmas Nagaswidak secara keseluruhan termasuk dalam kategori "baik".
5.	Dillah Nur Laila dan Dian Imanina Burhany (2020)	Pengukuran Kinerja Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kota cimahi dengan Pendekatan <i>Balance Scorecard</i>	Deskriptif Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kinerja dari segi keuangan kurang baik dari segi penyerapan anggaran, sangat efisien dari segi rasio efisiensi, dan kurang efektif dari segi rasio efektivitas, (2) Kinerja pelanggan perspektif cukup memuaskan, (3) Kinerja perspektif proses bisnis internal sangat

				memuaskan, (4) Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan cukup memuaskan. (5) Secara keseluruhan kinerjanya cukup baik.
6.	Riki Irawan (2021)	Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru.	Kualitatif	Hasil analisis data adalah sebagai berikut:(a) Perspektif Keuangan rumah sakit dikategorikan ekonomis, rasio efisiensi dikategorikan efisien, dan rasio efektifitas dikategorikan efektif, (b) Perspektif Pelanggan untuk kepuasan pelanggan tergolong tinggi sedangkan retensi dan akuisisi tergolong cukup baik, (c) Perspektif Proses Bisnis Internal tergolong cukup baik, dan (d) Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran kepuasan karyawan tergolong tinggi.
7.	I Gede Putu Banu Astawa, I Putu Julianto, dan Luh Gede Kusuma Dewi (2020)	Penilaian Kinerja Koperasi Unit Desa (KUD) Penebel Tabanan dengan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	Kualitatif	hasil pengukuran kinerja koperasi menunjukkan bahwa dari perspektif keuangan untuk tahun 2015 sampai 2018 adalah 37,9465. Penilaian untuk keseluruhan skor pada perspektif pelanggan dari tahun 2015 sampai 2018 adalah 18,508. Untuk perspektif proses bisnis internal dari tahun 2015 sampai 2018 adalah hal ini dapat dilihat dari peningkatan atau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

				<p>pencapaian target pada proses inovasi, operasi, maupun layanan purna jual yang terpenuhi atau tercapai dengan total skor yang di peroleh adalah 10. Dan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari tahun 2015 sampai 2018 koperasi sebesar 16,07. Jadi keseluruhan hasil penilaian kinerja KUD Penebel Tabanan dengan total skor penilaian kerjanya adalah 82,5245, sehingga memiliki predikat kinerja koperasi baik selama periode pengujian.</p>
8.	Nanda Eka Putri (2018)	<p>Analisis Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard (Studi Kasus Pada RS. Jiwa Tampan Provinsi Riau)</p>	Deskriptif Kualitatif	<p>hasil penelitian ditinjau dari perspektif keuangan, rumah sakit mampu melakukan penghematan dalam penggunaan anggaran dan mampu mencapai target pendapatan yang telah dianggarkan. Perspektif pelanggan terlihat dari akuisisi,retensi pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan pada rumah sakit yang meningkat setiap tahunnya menunjukkan keberhasilan rumah sakit memberikan pelayanan terbaiknya. Perspektif bisnis internal rumah sakit memiliki inovasi pelayanan yang bertambah setiap tahunnya dan proses operasi yang berada pada</p>

standar ideal. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dilihat dari rumah sakit mampu meminimalisir tingkat keluar masuknya karyawan sehingga dapat dilihat bahwa SDM yang dimiliki oleh rumah sakit mempunyai loyalitas terhadap rumah sakit, meskipun pada pelatihan karyawan rumah sakit mengalami penurunan pada tahun berikutnya. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa rumah sakit dapat dikatakan mampu menggunakan metode balanced scorecard sebagai alat ukur alternatif dan juga sebagai alat pembanding untuk mengukur dan menilai kinerjanya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

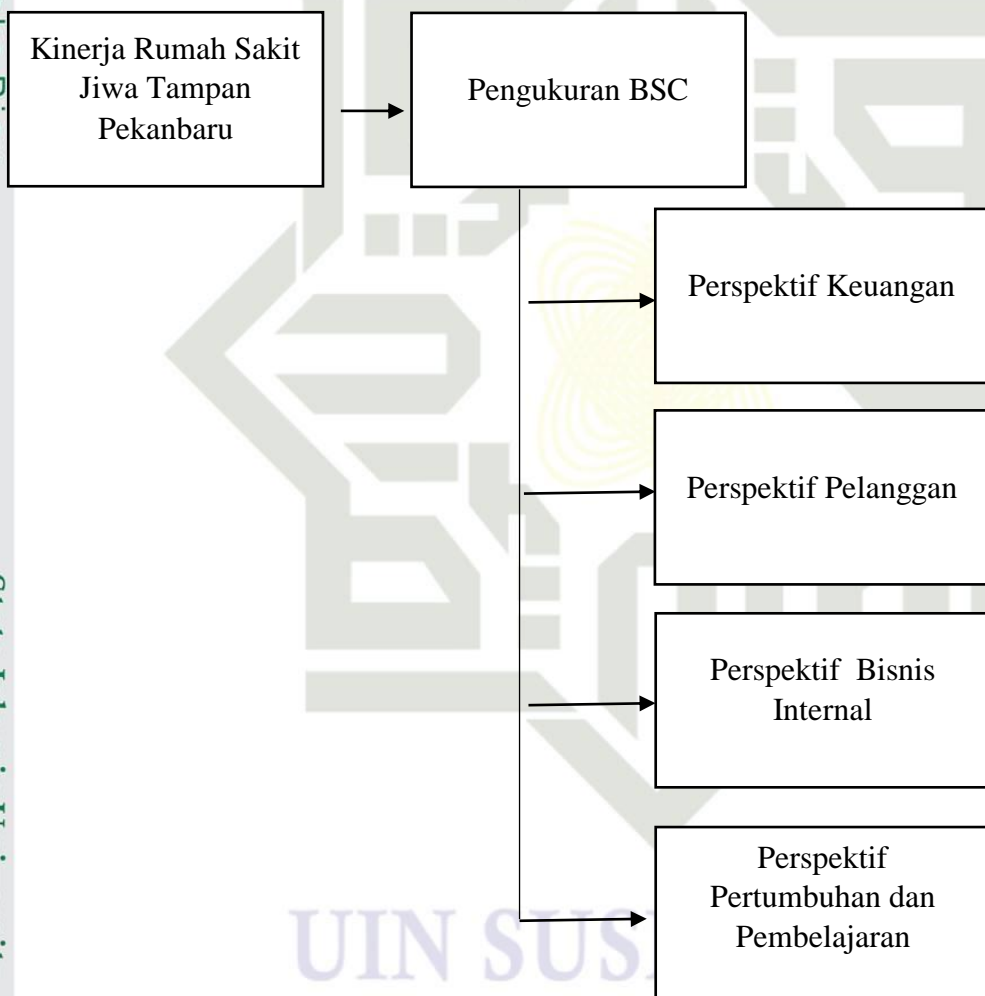
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.12. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala atau objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tujauan Pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait. Kerangka pikir ini merupakan argumentasi kita dalam merumuskan suatu hipotesis.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, menguji dan mengukur kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dengan metode *balanced scorecard*. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2017:7) pendekatan kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data kualitatif, yang terdiri dari kesimpulan data non-angka yang sifatnya deskriptif antara lain : gambaran umum rumah sakit, sejarah singkat rumah sakit, daftar nama pegawai, dan data-data lain yang relevan dengan objek penelitian.
2. Data kuantitatif, yang terdiri dari data yang berupa angka-angka, antara lain : laporan realisasi anggaran, data jumlah pegawai dan semua data yang relevan dengan objek penelitian.

Adapun sumber data yang digunakan adalah :

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui metode pengamatan.



2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari organisasi yang sudah terolah yang didapatkan lewat dokumen-dokumen yang tersedia.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi karyawan dan pasien digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran serta tingkat kepuasan pasien/pelanggan pada perspektif pelanggan. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2017:80). Populasi untuk persepektif pertumbuhan dan pembelajaran dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Jiwa dan untuk perspektif pelanggan adalah pasien yang datang ke Rumah Sakit Jiwa tersebut.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi itu (Sugiyono, 2017:81). Teknik pengambilan sampel untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah teknik *Simple Random Sampling*, pada teknik ini penentuan diambil dari anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, teknik pengambilan sampel ini memberikan kesempatan untuk setiap anggota



populasi untuk menjadi sampel dari penelitian tersebut (Sugiyono, 2017:81). Penentuan besar sampel menurut (Arikunto, 2017:173) mengatakan apabila populasinya kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel dalam penelitian. Tetapi jika populasinya lebih dari 100, maka dapat diambil 10%-15% atau 15%-25% sebagai sampel dari total populasi, tergantung setidak-tidaknya dari :

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena ini menyangkut dari banyaknya sedikitnya data.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam penelitian ini untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran peneliti mengambil 10% dari 443 karyawan dari seluruh jumlah karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Jiwa tersebut. Jadi total sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 44 karyawan. Alasan peneliti menggunakan 10% dari total populasi itu didasari dari jenis penelitian yang peneliti gunakan yang dimana jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang dimana menurut Gay dalam (Fauzy, 2019:67) ukuran minimum sampel didasarkan pada metode penelitiannya. Yang dimana metode penelitian deskriptif dengan sampel minimal 10% dari ukuran populasi.

Pengambilan sampel untuk perspektif pelanggan menggunakan *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan karakteristik yang dianggap mempunyai hubungan dengan karakteristik populasi yang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sudah diketahui sebelumnya (Sugiyono, 2017:85). yang dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria, karena penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa yang dimana tidak semua pasien yang ada dirumah sakit jiwa bisa memberikan informasi yang dibutuhkan, oleh sebab itu maka peneliti menentukan kriteria untuk penentuan sampel perspektif pelanggan tersebut. oleh karena itu untuk penentuan jumlah sampel perspektif pelanggan maka digunakan rumus slovin, rumus slovin digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya sebanyak 18.210 pasien.

$$\text{Rumus slovin sebagai berikut : } n = \frac{N}{1+N (e^2)}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi yang akan diteliti

e : Batas ketelitian yang diinginkan yang (persentase kelonggaran dan ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel adalah 10%)

Dari rumus diatas, maka didapatkan sampel pasien untuk perspektif pelanggan adalah :

$$n = \frac{18.210}{1 + 18.210 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{18.210}{1 + 18.210 (0,01)}$$

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{18.210}{1 + 182,1}$$

$$n = \frac{18.210}{183,1}$$

$$n = 99,45$$

Jadi, sampel pasien yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99 pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan. Sampel diambil dari pasien dengan kriteria adalah sebagai berikut :

1. Pasien yang ada di Rumah Sakit Jiwa Tampan tidak dalam gangguan jiwa dan didampingi oleh keluarga.
2. Tidak dalam keadaan gawat darurat.
3. Pasien dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia mengisi kuisioner dan didampingi oleh keluarga.
4. Pasien yang melakukan pengecekan narkotika
5. Pasien yang melakukan pengobatan rawat jalan

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Teknik observasi menurut (Sugiyono, 2017:226) adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. metode yang dilakukan ini dengan cara pengamatan secara langsung ke objek penelitian berkaitan dengan masalah yang bersangkutan.
2. Teknik dokumentasi menurut (Sugiyono, 2017:240) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk

buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi adalah tehnik pengumpulan data dan informasi dengan cara memanfaatkan sejumlah dokumen tertulis berupa laporan dan peraturan serta literatur-literatur yang memiliki relevansi dengan penelitian ini (Ratna & Nasrah, 2016)

3. Kuisioner menurut (Sugiyono, 2017:142) adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3.5. Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru yang beralamatkan di JL H.R Subrantas Km. 12,5 Pekanbaru.

3.6. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan keempas perspektif *Balance Scorecard*, variabel - variabel yang digunakan adalah :

1. Kinerja Perspektif Keuangan

Balanced Scorecard tetap menempatkan tolok ukur keuangan sebagai dimensi penting dalam menunjukkan seberapa baik kinerja perusahaan kepada pemegang saham, kreditur, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Perspektif keuangan dalam *Balanced Scorecard* tetap menjadi perhatian, Karena keuangan menggambarkan konsekuensi ekonomi yang terjadi akibat keputusan-keputusan ekonomi yang telah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



diambil.(Syagran et al., 2020) Ukuran kinerja keuangan memberikan penilaian atas tujuan keuangan yang telah dicapai organisasi dalam mewujudkan visi misinya. Indikator yang digunakan untuk menilai perspektif keuangan adalah rasio ekonomi, rasio efisiensi, dan rasio efektivitas.

2. Kinerja perspektif pelanggan

Perspektif pelanggan dilakukan untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Perspektif pelanggan diukur dengan menggunakan indikator yaitu retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan menurut pengukuran kinerjanya terdiri dari wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Salah satu upaya untuk menilai kinerja dalam perspektif bisnis internal adalah dengan cara mengukur semua proses yang diperlukan untuk mendukung keberhasilan strategi rumah sakit .Indikator yang digunakan adalah ALOS, BOR, TOI dan BTO, BTO, NDR, dan GDR.

4. Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu : , produktivitas karyawan, pelatihan karyawan dan kepuasan karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



3.7. Uji Coba Instrumen Penelitian

Sebelum menyebarkan kuisisioner kepada responden, semua alat penelitian yang digunakan diuji terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrument tersebut valid dan reliabel. Pengujian instrument dilakukan dengan menggunakan :

1. Uji Validitas

Instrumen yang valid atau tepat dapat digunakan untuk mengukur obyek yang diukur. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana alat pengukur itu mengukur suatu data agar tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud agar tidak tercapai kevalidannya. Untuk mengukur valid tidaknya instrumen dengan membandingkan hasil perhitungan korelasi dengan harga r pada tarif kepercayaan 5%. Apabila r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengambil data. (Ghozali, 2018:53)

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukuran, semakin stabil dalam mengukur suatu gejala. Teknik pengujian reliabilitas dalam penelitian ini, pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hasil analisis diperoleh melalui cronbach's alpa. Menurut (Ghozali, 2018:51) menyatakan bahwa suatu kostruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpa $> 0,60$.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian terpenting dalam penelitian dimana data yang diperoleh akan dianalisis untuk mendapatkan pemahaman dan interpretasi data.

Untuk mengetahui bagaimana kinerja Rumah Sakit Jiwa dengan *balanced scorecard* adalah sebagai berikut :

1. Perspektif keuangan

Beberapa rasio keuangan yang dapat digunakan dalam pengukuran kinerja keuangan, antara lain :

a. Rasio ekonomis

Menghitung nilai rasio ekonomis dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rasio ekonomi} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Anggaran Belanja}} 100\%$$

Tabel 3.1 kriteria tingkat ekonomis

Nilai Kinerja(%)	Keterangan
< 90%	Sangat Ekonomis
90% - 95%	Ekonomis
95% - 100%	Cukup Ekonomis
100% - 105%	Tidak Ekonomis
>105%	Sangat Tidak Ekonomis

Sumber : Sugiyono (2010)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Rasio Efisiensi

Menghitung nilai rasio efisiensi dengan rumus berikut :

$$\text{Rasio efisiensi} = \frac{\text{Realisasi belanja}}{\text{realisasi pendapatan}} 100\%$$

Tabel 3.2 kriteria tingkat efisiensi

Nilai Kinerja (%)	Keterangan
< 60%	Sangat Efisien
60% - 79%	Efisien
80% - 99%	Cukup Efisien
100% - 120%	Tidak Efisien
>120%	Sangat Tidak Efisien

Sumber : Sugiyono (2010)

c. Rasio Efektivitas

Menghitung nilai rasio efektivitas dengan rumus berikut :

$$\text{Rasio efektivitas} = \frac{\text{Realisasi pendapatan}}{\text{Anggaran pendapatan}} 100\%$$

Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Efektivitas

Nilai Kinerja (%)	Keterangan
>100 %	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Tidak Efektif
<60%	Sangat Tidak Efektif

Sumber : Sugiyono (2010)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Perspektif Pelanggan

a) Retensi Pelanggan

$$\text{Retensi pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan lama}}{\text{jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

(Thomas, 2011)

Retensi pelanggan dinilai baik, bila selama periode pengamatan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

b) Akuisisi Pelanggan

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan baru}}{\text{jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

(Thomas, 2011)

Akuisisi pelanggan dinilai kurang baik apabila hasil perhitungan akuisisi pelanggan mengalami penurunan, dinilai cukup baik apabila konstan, dinilai baik apabila mengalami peningkatan.

c) Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dihitung berdasarkan data yang dikumpulkan menggunakan kuisioner. Isi kuisioner berisi pertanyaan-pertanyaan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada kuisioner tersebut diberikan nilai untuk mengukur rata-rata kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang

diberikan berdasarkan kuisioner yang dikembangkan oleh (Lestari,2016) dalam (Saputra, 2021) yaitu:

Tabel 3. 4 Kuisioner Penilaian Perspektif Pelanggan Untuk Tingkat Kepuasan Pelanggan

Indikator	Penilaian	Nomor Item
Jaminan	Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya	1
	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam melayani pasien.	2
Daya Tanggap	Petugas segera memberikan bantuan bila dibutuhkan pasien	3
	Tanggapan positif terhadap keluhan pasien	4
	Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien	5
Empati	Pemberian informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan Kesehatan	6
	Ketersediaan waktu bagi pasien/keluarga pasien untuk berkonsultasi.	7
	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.	8
Keandalan	Kecepatan dan kemudahan dalam memberikan prosedur pelayanan	9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bukti Fisik	Ketepatan jadwal pelayanan dijalankan.	10
	Peralatan operasional rumah sakit yang baik	11
	Kejelasan papan petunjuk atau informasi pelayanan	12
	Kenyamanan dan kebersihan ruang pemeriksaan	13
	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan	14
	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas	15

Pada kuisioner tersebut diberikan nilai untuk mengukur rata-rata kepuasan pelanggan. Adapun nilai yang diberikan yaitu :

Tabel 3. 5 Skala Likert (kuisioner Pasien)

No	Kategori	Skala
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Kemudian setelah data jawaban responden telah didapat kemudian diolah dengan cara mengalikan setiap jumlah responden dengan bobot yang sudah ditentukan dengan tabel bobot nilai sebagai berikut:

1. Responden yang menjawab sangat setuju (5)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Responden yang menjawab setuju (4)
3. Responden yang menjawab ragu-ragu (3)
4. Responden yang menjawab tidak setuju (2)
5. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1)

Untuk mendapatkan hasil interpretasi, harus diketahui terlebih dahulu skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = \text{Skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden (Angka tertinggi 5)}$$

$$X = \text{Skor terendah likert} \times \text{jumlah responden (Angka terendah 1)}$$

Kemudian menghitung total skor responden diperoleh, maka penilaian interpretasi responden terhadap indikator yang telah ditentukan adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan Rumus Index %

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

Sumber : (Sugiyono,2017)

Setelah hasil perhitungan dengan rumus index didapat, tentukan kategori responden dari kuesioner ke dalam tabel berikut:

Tabel 3.6 Kriteria Penilaian Rata-rata Responden untuk Kepuasan Pelanggan

Responden	Kriteria
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	Tidak Setuju
40% - 59,99%	Ragu-Ragu
60% - 79,99%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

Sumber : (Sugiyono,2017)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal ini dapat diukur dari peningkatan pemanfaatan fasilitas pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, kinerja rumah sakit dapat dinilai dari beberapa indikator sebagai berikut :

1. BOR (*Bed Occupancy Ratio*)

Menurut Menkes (2008) BOR adalah persentase pemakaian tempat tidur pada satuan waktu tertentu.

2. BTO (*Bed Turn Over Rate*)

Menurut Menkes (2008) BTO adalah frekuensi pemakaian tempat tidur dalam satu periode, berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu tertentu.

3. TOI (*Turn Over Rate*)

Menurut Menkes (2008) TOI adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya.

4. ALOS (*Average Length of Stay*)

Menurut Menkes (2008) digunakan untuk mengetahui rata-rata lamanya waktu perawatan pasien gangguan jiwa di rumah sakit jiwa.

5. NDR (*Net Death Rate*)

Menurut Menkes (2008) NDR digunakan untuk mengetahui rata-rata angka kematian diatas 48 jam setelah dirawat untuk tiap-tiap 1000 orang penderita yang keluar rumah sakit.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. GDR (*Gross Death Rate*)

Menurut Menkes (2008) GDR digunakan untuk menghitung angka kematian umum untuk setiap 1000 orang penderita keluar.

Dibawah ini standar ideal indikator terkait dengan pelayanan rumah sakit menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 :

Tabel 3. 7 Standar Ideal Indikator Terkait dengan Pelayanan Rumah sakit

Indikator	Standar Ideal
BOR	60 – 85%
ALOS	6 - 9 hari
TOI	1 - 3 hari
BTO	40 – 50 kali
NDR	< 25%
GDR	< 45%

Sumber : Menkes,2008

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dilihat melalui :

a) Tingkat Pelatihan Karyawan

$$\text{Tingkat Pelatihan Karyawan} = \frac{\text{Jmlh karyawan yang dilatih}}{\text{jumlah karyawan}} \times 100\%$$

(Hendrawan, 2012)

Tingkat pelatihan karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan pelatihan karyawan mengalami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peningkatan, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

b) Produktivitas Karyawan

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100\%$$

(Hendrawan, 2012)

Produktivitas karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan produktivitas karyawan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

c) Tingkat Kepuasan Karyawan

Tingkat kepuasan karyawan dalam penelitian ini akan dihitung berdasarkan kuisisioner. Pengukuran ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan. Adapun indikator yang diberikan berdasarkan kuisisioner yang dikembangkan oleh (Lestari,2016) dalam (Saputra, 2021) yaitu:

Tabel 3. 8 Kuisisioner penilaian perspektif pertumbuhan dan pembelajaran untuk Tingkat Kepuasan Karyawan

Indikator	Penilaian	Nomor Item
Pembelajaran	Kesempatan diklat bagi pegawai	1
	Lingkungan kerja yang kondusif untuk belajar pekerjaan baru	2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Adanya Pengarah yang jelas sebelum melaksanakan tugas	3
	Adanya Kesempatan mengembangkan bakat dan prakarsa	4
Motivasi	Rumah Sakit memberikan Tunjangan dan fasilitas lainnya kepada karyawan sesuai tanggung jawab dan profesionalisme	5
	Ruang kerja nyaman dan memadai	6
	Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja	7
	Keterbukaan dalam menyampaikan pendapat	8
	Teguran kepada pegawai yang bekerja tidak sesuai standar pelayanan	9
	Kerjasama antar tim maupun antar bagian dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan baik.	10

Pada kuisioner tersebut diberikan nilai untuk mengukur rata-rata kepuasan karyawan. Adapun nilai yang diberikan yaitu :

Tabel 3. 9 Skala Likert (kuisioner Karyawan)

No	Kategori	Skala
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian setelah data jawaban responden telah didapat kemudian diolah dengan cara mengalikan setiap jumlah responden dengan bobot yang sudah ditentukan dengan tabel bobot nilai sebagai berikut :

1. Responden yang menjawab sangat setuju (5)
2. Responden yang menjawab setuju (4)
3. Responden yang menjawab ragu-ragu (3)
4. Responden yang menjawab tidak setuju (2)
5. Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1)

Kemudian menghitung total skor responden diperoleh, maka penilaian interpretasi responden terhadap indikator yang telah ditentukan adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan Rumus Index %.

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

Sumber : Sugiyono,2017

Setelah hasil perhitungan dengan rumus index didapat, tentukan kategori reponden dari kuesioner ke dalam tabel berikut:

Tabel 3.10 Kriteria Penilaian Rata-rata Responden untuk kepuasan Karyawan

Responden	Kriteria
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju
20% - 39,99%	Tidak Setuju
40% - 59,99%	Ragu-Ragu
60% - 79,99%	Setuju
80% - 100%	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono,2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.9. Perhitungan Skor Akhir *Balanced Scorecard*

Berikut ini adalah tabel skor penilaian untuk *Balanced Scorecard* :

Tabel 3.11 Skor Penilaian *Balanced Scorecard*

Indikator Penilaian	Skor	Pengertian
Kurang	-1	Tingkat prestasi dibawah standar/target
Cukup	0	Tingkat prestasi sesuai dengan standar/target
Baik	1	Tingkat prestasi diatas standar/target

Sumber : Mulyadi dan Setiawan,2001

Hasil pemberian skor masing-masing indikator dari keempat perspektif *Balanced Scorecard* tersebut dihitung menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$Kinerja = \frac{\text{Total Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Kriteria *Balanced Scorecard* adalah :

- Sangat Baik : 80% - 100%
- Baik : 60% - <80%
- Cukup Baik : 40% - <60%
- Tidak Baik : 20% - <40%
- Sangat Tidak Baik : 0% - <20%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, pengukuran kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Perspektif Keuangan

Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan dilihat dari perspektif keuangan periode 2020-2022 diukur menggunakan analisis *Value For Money* yang diukur menggunakan tiga rasio yaitu, rasio ekonomis, rasio efisiensi, dan rasio efektivitas. Pengukuran kinerja perspektif keuangan Rumah Sakit Jiwa Tampan jika dilihat dari nilai rasio ekonomis dapat dikatakan ekonomis, nilai rasio efisiensi dapat dikatakan tidak efisien, dan nilai rasio efektivitas dapat dikatakan efektif.

2. Kinerja Perspektif Pelanggan

Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan dilihat dari perspektif pelanggan diukur menggunakan tiga indikator yaitu retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan dikatakan cukup baik, hal ini dapat terlihat dari tiga indikator hanya satu yang menunjukkan hasil yang kurang baik yaitu dari indikator retensi pelanggan. Indikator akuisisi pelanggan dikatakan baik, hal ini dikarenakan tingkat akuisisi pelanggan meningkat.



Indikator retensi pelanggan mengalami penurunan sehingga dapat dikatakan kinerja indikator retensi pelanggan kurang baik. Selain itu dari indikator tingkat kepuasan pelanggan yang diukur melalui penyebaran kuisioner yang ditujukan kepada pasien rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan dan hasil data yang diperoleh dari responden adalah puas dengan indikator atas pernyataan yang diajukan dalam kuisioner dan dapat dikatakan tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja rumah sakit baik.

3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan dilihat dari perspektif proses bisnis internal pada kunjungan rawat inap diukur menggunakan rasio menurut Departemen Kesehatan RI, nilai BOR, BTO, ALOS, TOI, NDR, dan GDR dari indikator tersebut terdapat satu rasio yang dikatakan kurang baik yaitu BTO, dan kelima rasio yang lainnya nilai kinerjanya dapat dikatakan baik.

4. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan dilihat dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur menggunakan tiga indikator yaitu, tingkat pelatihan karyawan, produktivitas karyawan, dan tingkat kepuasan karyawan. Dari indikator tingkat pelatihan karyawan dikatakan kurang baik, dikarenakan mengalami penurunan selama tahun pengamatan. Indikator produktivitas karyawan dikatakan baik dikarenakan mengalami kenaikan selama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tahun pengamatan. Dan dari indikator tingkat kepuasan karyawan yang diukur dengan cara menyebarkan kuisioner kepada karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan dan pengukuran kinerja rumah sakit dengan indikator yang telah ditentukan. Dan hasil data yang diperoleh dari responden adalah puas dengan indikator atas pernyataan yang ada diajukan didalam kuisioner, sehingga dapat dikatakan tingkat kepuasan karyawan terhadap rumah sakit dikategorikan baik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, ada beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan Rumah Sakit Jiwa Tampan yaitu :

1. Rumah Sakit Jiwa Tampan sebaiknya meningkatkan sarana dan prasarana seperti menambah tempat tidur pada rawat inap untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan pasien. Dan meningkatkan sumber daya manusia sesuai dengan komposisi standar Rumah Sakit Tipe kelas A
2. Masih banyaknya bagian dari beberapa indikator yang belum diteliti, oleh sebab itu untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti indikator lain sejauh mana kinerja rumah sakit bila diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Dan Terjemahannya

- Anggraini, A. M., Sari, R. M., & Fristiani, N. (2020). Implementasi Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *Jca (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, 1(2), 58. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v1i2.1399>
- Anggraini, M. A., Azizah, F. N., & Suseno, A. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Puskesmas X Kabupaten Bekasi. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 7(2), 230. <https://doi.org/10.30998/string.v7i2.13980>
- Aprilia, T., Haidiputri, N., Cahyanty, R. N. U. R., & Email, A. (2019). *PENGGUNAAN METODE BALANCE SCORECARD DALAM PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PROBOLINGGO*. 6(2), 59–68.
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program* (p. 173). Pustaka Pelajar.
- Dissa Elvaretta. (2023). *Analisis Kinerja Rumah Sakit Dengan Pendekatan Balance Scorecard*. 1(February), 6.
- Fauzy, Ak. (2019). *Metode Sampling* (kedua). Universitas Terbuka.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hendrawan, S. (2012). *Manajemen Kinerja untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing pada Perusahaan*. Gosyen Publishing.
- Hermawan, F., & Widyastuti, T. D. (2015). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Berdasarkan Dimensi Mutu Pelayanan. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(2), 157. <https://doi.org/10.12928/optimum.v5i2.7857>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2000). *Balance Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Erlangga.
- Laila, dillah nur, & Burhany, D. I. (2020). Pengukuran Kinerja Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Kepemudaan, Dan Olahraga Kota Cimahi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(1), 53–64.
- Mahmudi. (2007a). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. YKPN.
- Mahmudi. (2007b). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

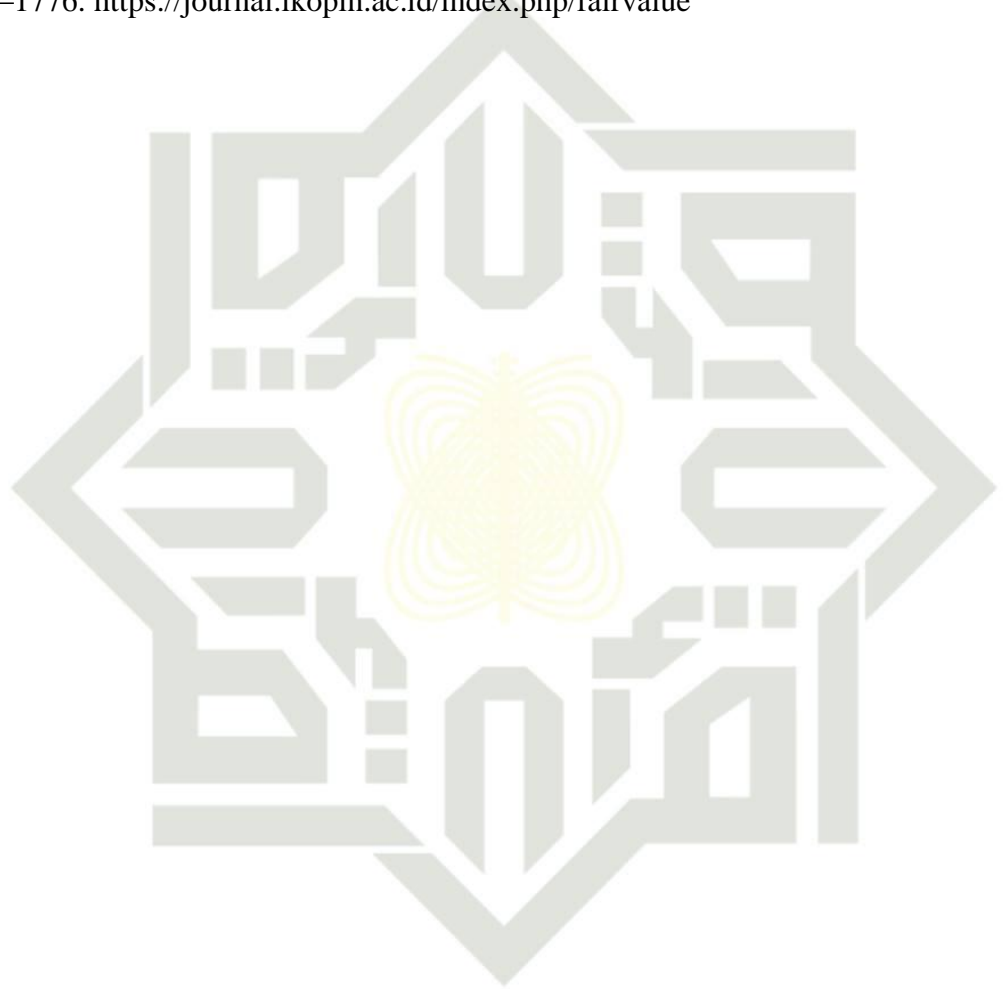
- © Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Ketiga). Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE.
- Majid, J. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Pusaka Almaida.
- Mardiasmo. (2003). *Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah*. UAD Press.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik* (Pertama). Andi.
- Ondang, R. E., Ilat, V., & Kindangen, W. D. (2021). Analisis Perbandingan Pengukuran Kinerja Dengan Metode Tradisional dan Metode Balanced Scorecard pada PT. Buana Finance Tbk. *576 Jurnal EMBA*, 9(3), 576–583.
- Petiwi, G., Burhany, D. I., & Syarief, A. (2021). Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Pendekatan Balanced scorecard (Studi Kasus Badan Pertanahan Nasional Kantah Cimahi). *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(1), 34–45.
- Ratna, I., & Nasrah, H. (2016). Pengaruh Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Penerapan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 19(1), 1–24. ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/Kutubkhanah/article/download/2504/1585
- Riwu, S. L., & Wibowo, A. (2021). Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard: Systematic Review. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(2), 267. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i2.638>
- Rumagit, I. B. P., Karamoy, H., & Afandi, D. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah Dengan Menggunakan Konsep Value For Money Pada Dinas Pariwisata Kota. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 17(1), 13–22.
- Saputra, D. (2021). *2021 Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Di Puskesmas Bogor Timur Tahun 2017-2019 Deni Saputra* 022116066.
- Sari, W.M, F. . (2020). Analisis Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat. *Journal of Accounting and Financial Issue*, 1.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfa Beta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulawerni, V., & Wiratna. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Pustaka Baru Press.
- Suardi, L., & Prima, B. (2013). *Step by Step in Cascading Balance Scorecard to Functional Scorecards*. Gramedia Pustaka Utama.
- Syagran, V. S., Sunarya, H., & Amalo, F. (2020). Penerapan Metode Balanced



Scorecard sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Organisasi Nirlaba (Studi Kasus pada Rumah Sakit Umum Umu Rara Meha Waingapu). *Jurnal Akuntansi (JA)*, 7(3), 39–54.

Thomas, S. (2011). *Sistem Pengendalian Manajemen : Konsep, Aplikasi dan Pengukuran Kinerja*. Indeks.

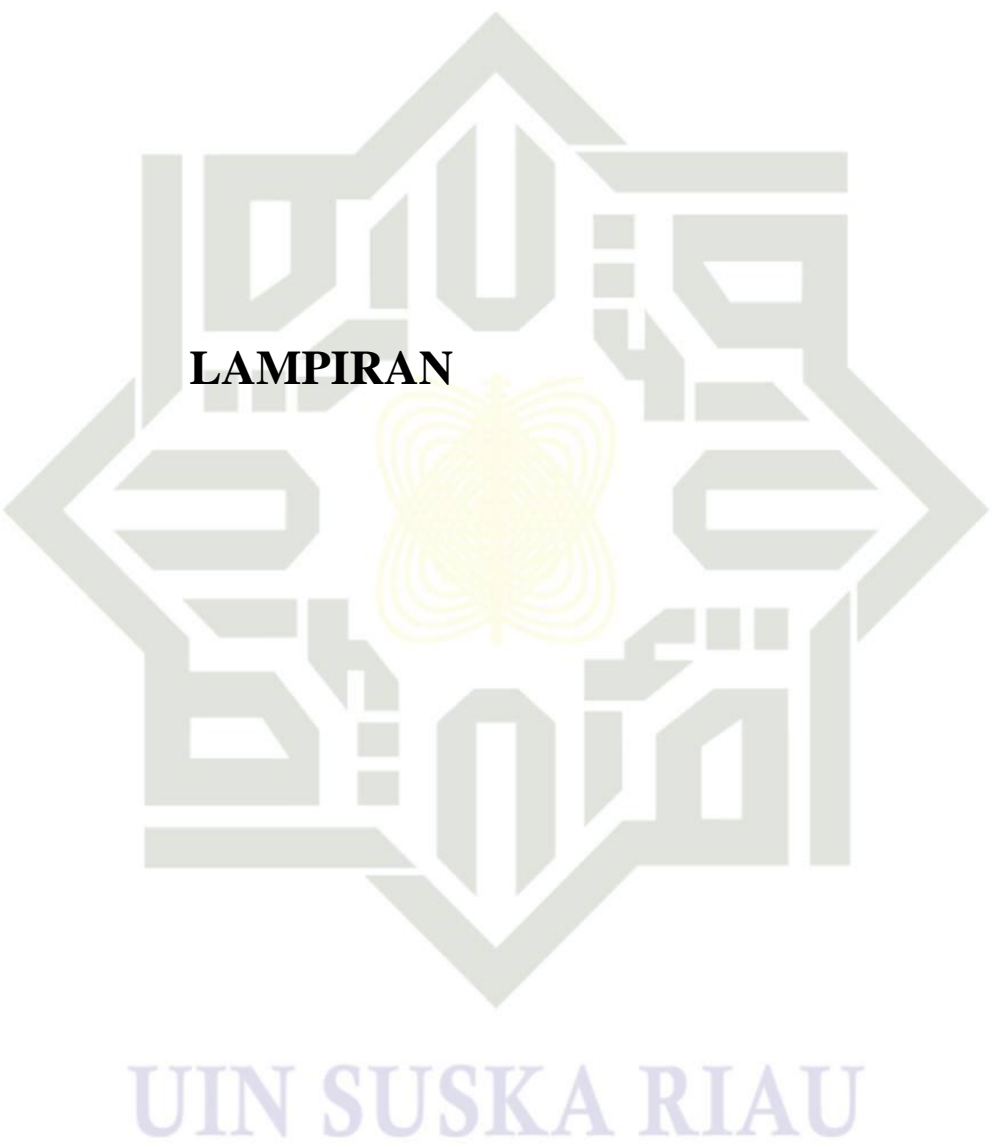
Ziia Angraini, S. (2022). Analisis kinerja BLUD pada puskesmas Nagaswidak dengan metode balanced scorecard. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(4), 1768–1776. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 1

Kebutuhan Tenaga Bidang Pelayanan Medik

No	Nama Jabatan	Kebutuhan Tenaga Medik	Kondisi Saat ini 2022	Kekurangan Tenaga Medik
1.	Dokter Sub Spesialis Kedokteran jiwa anak dan remaja	1	1	0
2.	Dokter Sub Spesialis Kedokteran Jiwa Geriatri	1	1	0
3	Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa (Psikiater)	7	3	4
4	Dokter Spesialis Penyakit Dalam	1	1	0
5	Dokter Spesialis Saraf	1	1	0
6	Dokter Spesialis Kulit Kelamin	1	1	0
7	Dokter Spesialis Rehab Medik	1	1	0
8	Dokter Umum	20	17	3
9	Dokter Gigi	8	8	0
10	Psikolog	6	14	0

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

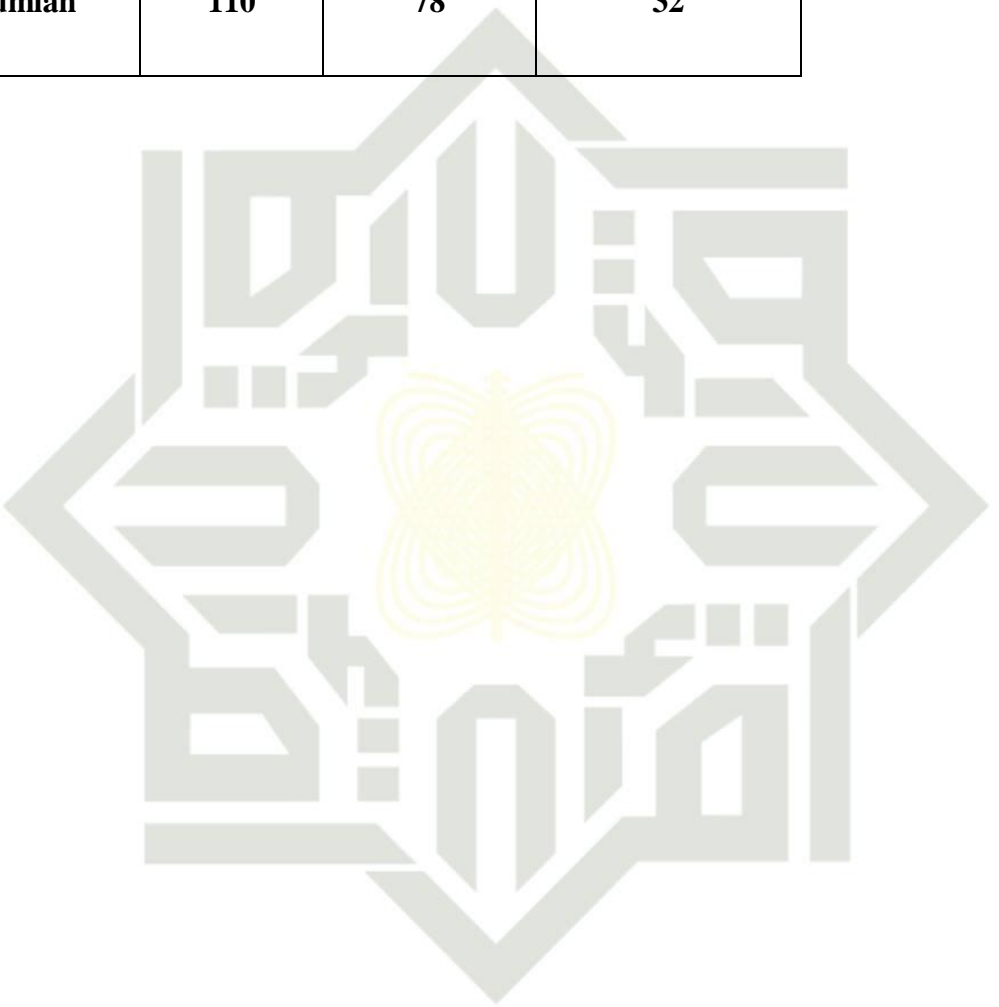
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama Jabatan	Kebutuhan Tenaga Medik	Kondisi Saat ini 2022	Kekurangan Tenaga Medik
11	Sarjana Psikologi	9	5	4
12	Fisioterapis	5	5	0
13	Okupasi Terapis	5	2	3
14	Terapi Wicara	5	1	4
15	Tenaga Rekam Medis	15	11	4
16	Konselor Addik	7	3	4
17	Pekerja Sosial	4	2	2
18	Tenaga entry pasien rawat jalan (administrasi rawat jalan)	2	0	2
19	Tenaga Entry pasien rawat inap (administrasi rawat jalan)	3	0	3
20	Bidan	2	6	0
21	Instruktur Vocasional Rehabilitasi Napza	3	0	3

No	Nama Jabatan	Kebutuhan Tenaga Medik	Kondisi Saat ini 2022	Kekurangan Tenaga Medik
22	Instruktur Vocasional Rehabilitasi Psikososial	3	0	3
	Jumlah	110	78	32

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2

Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Periode 5 Tahun Terakhir (2018 – 2022)

No	Indikator	2018	2019	2020	2021	2022
1.	BOR (%)	102,52	115.63	87,34	96,84	94,77
2.	BTO(kali)	8,66 (9 kali)	8,39 (8 kali)	7,39 (7 kali)	8,10 (8 kali)	5,30 (5 kali)
3.	AVLOS (hari)	42,51 (42 hari)	49,32 (49 hari)	42,25 (42 hari)	42,62 (43 hari)	52,23(52 hari)
4.	TOI (hari)	-1,06 (-1hari)	-6,80 (-7hari)	6,27 (6hari)	1,41 (1 hari)	3,09 (3hari)
5.	NDR (Permil)	0,502	0,528	1,082	2,468	1,76
6.	GDR (Permil)	0,502	0,518	1,082	4,442	2,358

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 3

KUESIONER PENELITIAN UNTUK PELANGGAN PENGUKURAN KINERJA DENGAN MEODE *BALANCED SCORECARD* DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU

Dalam rangka menyelesaikan skripsi pada program S-1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka saya:

Nama : Salsabila
NIM : 11970323080
Jurusan : Akuntansi

Mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Jiwa Tampam Pekanbaru**”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi atau pendapat Bapak/Ibu/Saudara. Data-data ini saya kumpulkan semata-mata untuk tujuan akademis.

Petunjuk pengisian kuisioner:

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai denagn kondisi Bapak/Ibu/Saudara dalam lembar kuisioner yang telag disediakan.

Keterangan:

SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas

Hormat Saya,

Salsabila



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DATA RESPONDEN

Nama Responden :
 Jenis Kelamin : Pria/Wanita (Coret yang tidak perlu)
 Usia Saat Ini : Tahun

Kuisioner Kepuasan Pelanggan (Perspektif Pelanggan)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
Jaminan						
1.	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
2.	Keterampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam melayani pasien.					
Daya Tanggap						
3.	Petugas segera memberikan bantuan bila dibutuhkan pasien					
4.	Tanggapan positif terhadap keluhan pasien					
5.	Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien.					
Empati						
6.	Pemberian informasi kepada pasien apabila ada hal baru dalam pelayanan kesehatan					
7.	Ketersediaan waktu bagi pasien/keluarga pasien untuk berkonsultasi.					
8.	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
Keandalan						

9.	Kecepatan dan kemudahan dalam memberikan prosedur pelayanan.					
10.	Ketepatan jadwal pelayanan dijalankan.					
Bukti Fisik						
11.	Peralatan operasional rumah sakit yang baik.					
12.	Kejelasan papan petunjuk atau informasi pelayanan					
13.	Kenyamanan dan kebersihan ruang pemeriksaan.					
14.	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan					
15.	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 4

KUESIONER PENELITIAN UNTUK KARYAWAN PENGUKURAN KINERJA DENGAN MEODE *BALANCED SCORECARD* DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU

Dalam rangka menyelesaikan skripsi pada program S-1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, maka saya:

Nama : Salsabila
NIM : 11970323080
Jurusan : Akuntansi

Mengadakan penelitian yang berjudul “**Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Jiwa Tampam Pekanbaru**”

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi atau pendapat Bapak/Ibu/Saudara. Data-data ini saya kumpulkan semata-mata untuk tujuan akademis.

Petunjuk pengisian kuisisioner:

Isilah kolom pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada kolom pilihan jawaban yang paling tepat sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu/Saudara dalam lembar kuisisioner yang telah disediakan.

Keterangan:

SP : Sangat Puas
P : Puas
CP : Cukup Puas
TP : Tidak Puas
STP : Sangat Tidak Puas

Hormat Saya,

Salsabila



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

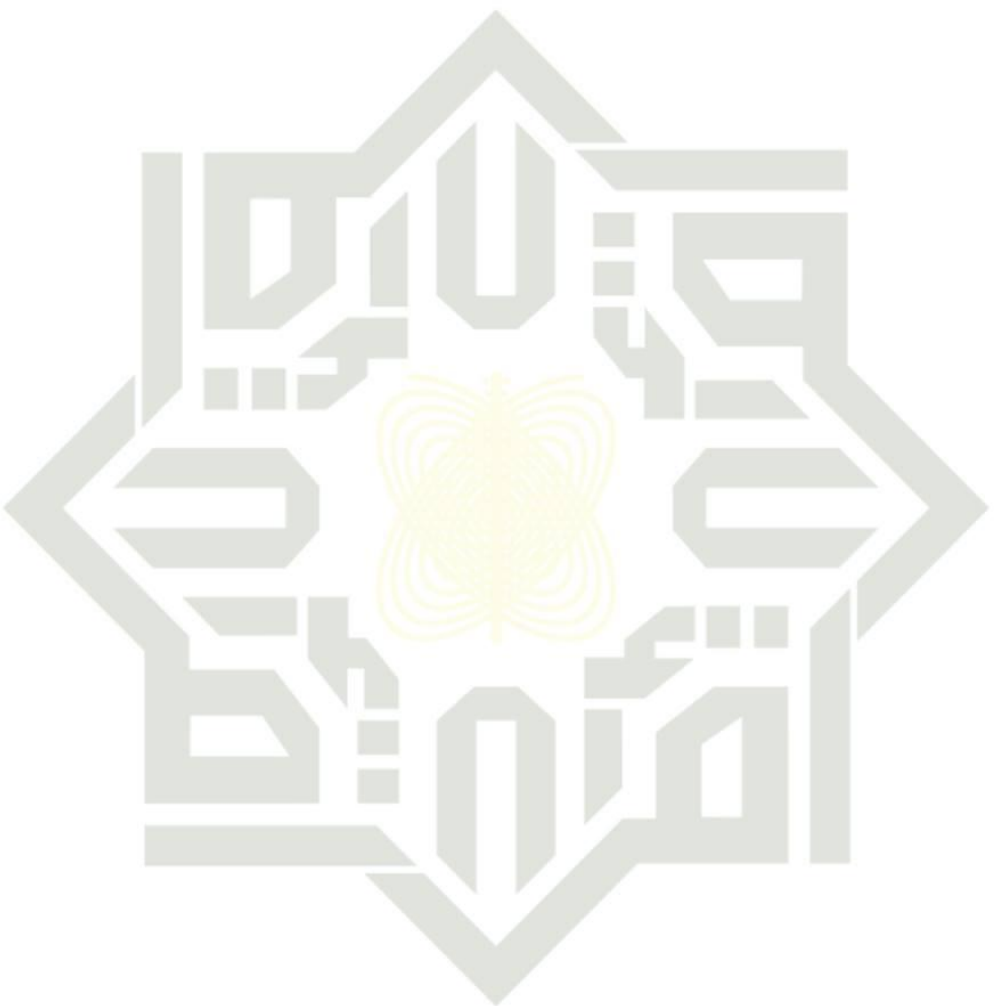
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DATA RESPONDEN

Nama Responden :
 Jenis Kelamin : Pria/Wanita (Coret yang tidak perlu)
 Usia Saat Ini : Tahun
 Pendidikan Terakhir :
 Lama Bekerja :

Kuesioner Kepuasan Karyawan (Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan)

No	Daftar Pernyataan	Jawaban				
		SP	P	CP	TP	STP
Pembelajaran						
1.	Terdapat diklat-diklat bagi karyawan rumah sakit untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai kebutuhan petugas.					
2.	Lingkungan kerja yang kondusif untuk belajar pekerjaan yang baru.					
3.	Adanya pengarahan yang jelas sebelum melaksanakan tugas					
4.	Adanya kesempatan mengembangkan bakat dan prakarsa					
Motivasi						
5.	Rumah sakit memberikan tunjangan dan fasilitas lainnya kepada karyawan sesuai tanggung jawab dan profesionalisme					
6.	Ruang kerja nyaman dan memadai					
7.	Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja					
8.	Keterbukaan dalam menyampaikan pendapat					



UIN SUSKA RIAU

10.	Teguran karyawan yang bekerja tidak sesuai standar pelayanan					
10.	Kerjasama antar tim maupun antar bagian dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan baik					

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

LAMPIRAN 5

TABULASI DATA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN

Resp	Pernyataan / No Item															Jmlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
2	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	68
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67
5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
7	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	62
8	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	70
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	64
11	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	56
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	69
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
14	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	61
15	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	56
16	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
17	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	63
18	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	62
19	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
20	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	61
21	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	56
22	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	66
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	63
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
26	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	66
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
28	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
29	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	67
30	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	59
31	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	64
32	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	57
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
37	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
38	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	55
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
41	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
42	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	66
43	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	65
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
45	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	63
46	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
47	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	57
48	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	59
49	4	4	3	3	3	4	5	4	5	3	4	5	3	5	4	4	59
50	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
51	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	67
52	4	3	4	5	4	3	5	5	4	4	3	3	4	5	5	5	61
53	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	65
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
55	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	63
56	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
57	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	68
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
59	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	67
60	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	65
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
62	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	62
63	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	70
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
65	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	64
66	3	4	3	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	56
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	69
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
69	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	61
70	5	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	56
71	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
72	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	63

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

73	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	62
74	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
75	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	5	61
76	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	56
77	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
79	5	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	63
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
81	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	66
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
83	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
84	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	67
85	4	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	59
86	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	64
87	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
89	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	57
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
91	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
92	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
93	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	55
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
96	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	56
97	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	66
98	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	65
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
JUMLAH																	6231

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

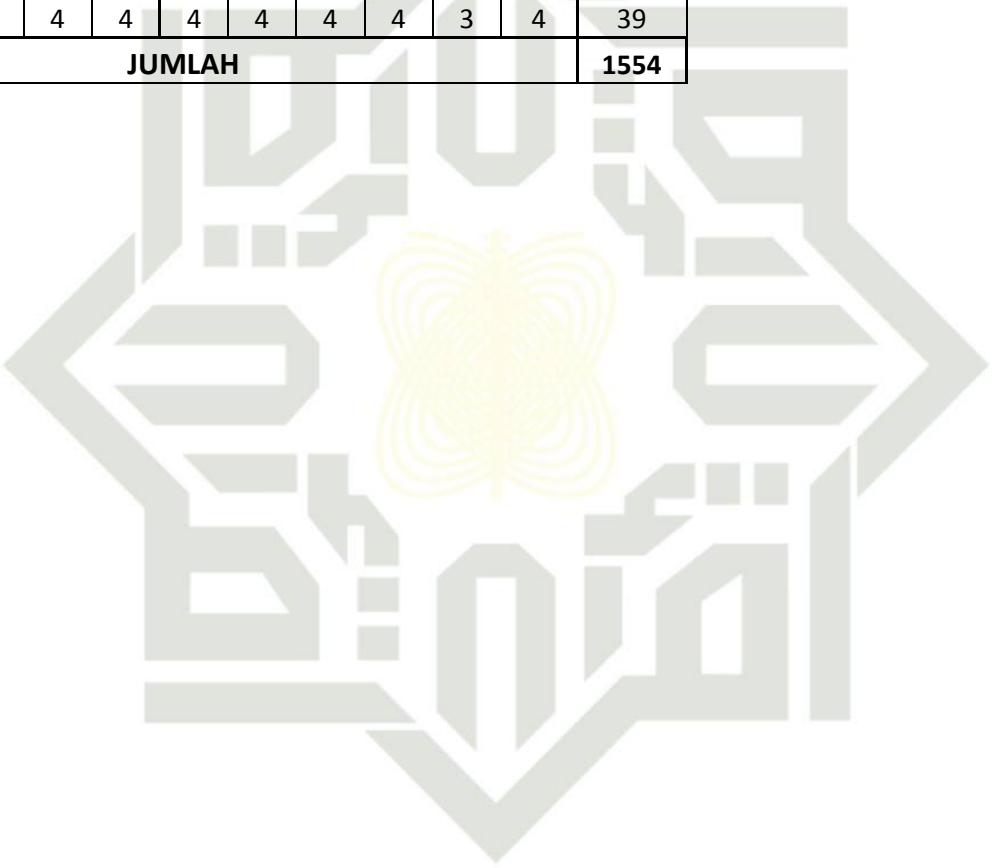
LAMPIRAN 6

TABULASI DATA KEPUASAN KARYAWAN

Resp	Pernyataan / No Item										jmlh
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	34
5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	44
6	3	4	4	3	5	4	4	4	3	5	39
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
8	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	36
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
12	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	4	4	5	5	5	4	3	3	3	39
15	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	35
16	2	2	5	5	4	4	4	3	2	5	36
17	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	28
18	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
19	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	34
20	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
21	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	33
22	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	35
23	4	4	5	3	3	3	3	4	3	4	36
24	2	3	4	3	4	3	4	4	1	3	31
25	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	37
26	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	34
27	2	3	4	2	4	2	4	4	3	2	30
28	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	35
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	33
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

34	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
35	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	34
36	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	34
37	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	34
38	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	31
39	2	3	3	3	4	4	3	3	2	4	31
40	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	33
41	1	3	3	3	4	4	3	3	4	4	32
42	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3	30
43	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	27
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
JUMLAH											1554



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 7

HASIL OLAHAN DATA SPSS 25

1. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		Correlations															
		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Total
Item01	Pearson Correlation	1	.354**	.334**	.306**	.600**	.573**	.310**	.293**	.447**	.213*	.189	.332**	.423**	.344**	.294**	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.002	.000	.000	.002	.003	.000	.034	.061	.001	.000	.000	.003	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item02	Pearson Correlation	.354**	1	.321**	.269**	.340**	.339**	.210*	.119	.300**	.197	.076	.170	.318**	.140	.030	.438**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.007	.001	.001	.037	.241	.003	.051	.454	.092	.001	.167	.769	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item03	Pearson Correlation	.334**	.321**	1	.761**	.676**	.437**	.528**	.577**	.425**	.483**	.105	.310**	.277**	.213*	.264**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.300	.002	.005	.034	.008	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item04	Pearson Correlation	.306**	.269**	.761**	1	.587**	.477**	.618**	.620**	.384**	.469**	.185	.240*	.248*	.229*	.313**	.715**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.066	.017	.013	.022	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item05	Pearson Correlation	.600**	.340**	.676**	.587**	1	.632**	.474**	.288**	.302**	.318**	-.014	.208*	.318**	.262**	.190	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.004	.002	.001	.892	.038	.001	.009	.060	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Item06	Pearson Correlation	.573**	.339**	.437**	.477**	.632**	1	.528**	.263**	.372**	.414**	.202*	.287**	.310**	.362**	.083	.677**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.009	.000	.000	.045	.004	.002	.000	.412	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item07	Pearson Correlation	.310**	.210*	.528**	.618**	.474**	.528**	1	.703**	.417**	.370**	.202*	.339**	.152	.360**	.114	.670**
	Sig. (2-tailed)	.002	.037	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.045	.001	.133	.000	.263	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item08	Pearson Correlation	.293**	.119	.577**	.620**	.288**	.263**	.703**	1	.554**	.454**	.388**	.393**	.430**	.417**	.326**	.710**
	Sig. (2-tailed)	.003	.241	.000	.000	.004	.009	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item09	Pearson Correlation	.447**	.300**	.425**	.384**	.302**	.372**	.417**	.554**	1	.676**	.224*	.517**	.435**	.328**	.085	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.000	.002	.000	.000	.000		.000	.026	.000	.000	.001	.404	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item10	Pearson Correlation	.213*	.197	.483**	.469**	.318**	.414**	.370**	.454**	.676**	1	.388**	.485**	.549**	.291**	.157	.686**
	Sig. (2-tailed)	.034	.051	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.003	.121	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item11	Pearson Correlation	.189	.076	.105	.185	-.014	.202*	.202*	.388**	.224*	.388**	1	.379**	.566**	.389**	.433**	.472**
	Sig. (2-tailed)	.061	.454	.300	.066	.892	.045	.045	.000	.026	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item12	Pearson Correlation	.332**	.170	.310**	.240*	.208*	.287**	.339**	.393**	.517**	.485**	.379**	1	.496**	.495**	.280**	.621**
	Sig. (2-tailed)	.001	.092	.002	.017	.038	.004	.001	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item13	Pearson Correlation	.423**	.318**	.277**	.248*	.318**	.310**	.152	.430**	.435**	.549**	.566**	.496**	1	.628**	.593**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.005	.013	.001	.002	.133	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Item14	Pearson Correlation	.344**	.140	.213*	.229*	.262**	.362**	.360**	.417**	.328**	.291**	.389**	.495**	.628**	1	.499**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.000	.167	.034	.022	.009	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Item15	Pearson Correlation	.294**	.030	.264**	.313**	.190	.083	.114	.326**	.085	.157	.433**	.280**	.593**	.499**	1	.469**
	Sig. (2-tailed)	.003	.769	.008	.002	.060	.412	.263	.001	.404	.121	.000	.005	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.643**	.438**	.721**	.715**	.673**	.677**	.670**	.710**	.686**	.686**	.472**	.621**	.691**	.613**	.469**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

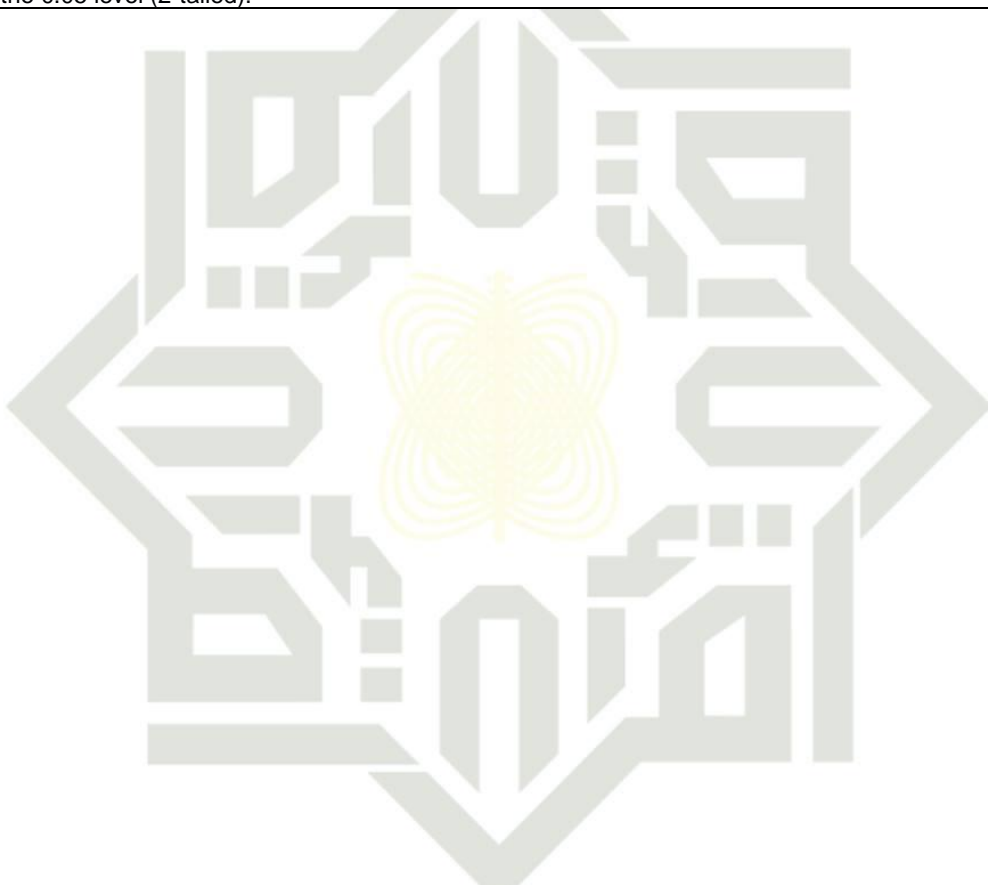
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:



2. Hasil Uji validitas Kepuasa Karyawan

Correlations												
		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Jumlah
Item01	Pearson Correlation	1	.554**	.321*	.254	.094	.127	.231	.405**	.428**	.250	.678**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.097	.544	.411	.131	.006	.004	.101	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item02	Pearson Correlation	.554**	1	.227	.249	.326*	.351*	.248	.411**	.421**	.308*	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000		.139	.103	.031	.019	.105	.006	.004	.042	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item03	Pearson Correlation	.321*	.227	1	.497**	.189	.190	.409**	.376*	.153	.294	.607**
	Sig. (2-tailed)	.034	.139		.001	.219	.216	.006	.012	.320	.052	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item04	Pearson Correlation	.254	.249	.497**	1	.197	.511**	.254	.098	.081	.345*	.588**
	Sig. (2-tailed)	.097	.103	.001		.200	.000	.097	.528	.602	.022	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item05	Pearson Correlation	.094	.326*	.189	.197	1	.371*	.353*	.200	.043	.022	.443**
	Sig. (2-tailed)	.544	.031	.219	.200		.013	.019	.194	.781	.885	.003
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item06	Pearson Correlation	.127	.351*	.190	.511**	.371*	1	.305*	.058	.335*	.432**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.411	.019	.216	.000	.013		.044	.709	.026	.003	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item07	Pearson Correlation	.231	.248	.409**	.254	.353*	.305*	1	.660**	.187	.114	.583**
	Sig. (2-tailed)	.131	.105	.006	.097	.019	.044		.000	.224	.462	.000

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun t

	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item08	Pearson Correlation	.405**	.411**	.376*	.098	.200	.058	.660**	1	.210	.114	.564**
	Sig. (2-tailed)	.006	.006	.012	.528	.194	.709	.000		.171	.461	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item09	Pearson Correlation	.428**	.421**	.153	.081	.043	.335*	.187	.210	1	.239	.568**
	Sig. (2-tailed)	.004	.004	.320	.602	.781	.026	.224	.171		.119	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Item10	Pearson Correlation	.250	.308*	.294	.345*	.022	.432**	.114	.114	.239	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.101	.042	.052	.022	.885	.003	.462	.461	.119		.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Jumlah	Pearson Correlation	.678**	.706**	.607**	.588**	.443**	.610**	.583**	.564**	.568**	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												



3. Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	15

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item01	58.5960	25.019	.567	.887
Item02	58.3232	26.813	.357	.894
Item03	58.8384	24.565	.659	.882
Item04	58.7879	24.842	.656	.883
Item05	58.7475	24.578	.597	.885
Item06	58.8283	24.919	.609	.885
Item07	58.6667	25.531	.612	.885
Item08	58.7778	25.195	.656	.883
Item09	58.8990	25.071	.624	.884
Item10	59.0101	24.622	.614	.885
Item11	58.7576	26.655	.395	.893
Item12	58.9394	25.364	.547	.887
Item13	58.6970	25.785	.643	.885
Item14	58.7576	25.573	.542	.887
Item15	58.5253	26.701	.393	.893

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Hasil Reliabilitas Kepuasan Karyawan

		N	%
Cases	Valid	44	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	44	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	10

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item01	32.4091	9.968	.507	.760
item02	31.8864	10.987	.612	.744
item03	31.6591	11.346	.487	.759
item04	31.9545	11.300	.455	.763
item05	31.5227	12.116	.300	.781
item06	31.5909	11.410	.495	.758
item07	31.5227	11.930	.492	.762
item08	31.5909	11.875	.461	.764
item09	32.1136	11.080	.402	.772
item10	31.6136	11.731	.400	.769

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 8

DOKUMENTASI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU



Hak Cipta Diil

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Jumlah Pasien Lama dan Pasien Baru Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Tahun 2020-2022

Tahun	Pasien Lama	Pasien Baru	Total
2020	13.178	4.675	17.853
2021	13.445	5.476	18.921
2022	12.456	5,754	18.210

2. Data Karyawan PNS dan Non PNS Rumah Sakit Jiwa Tampan Tahun 2020-2022

Tahun	Karyawan PNS	Karyawan Non PNS	Total
2020	232 orang	179 orang	411 orang
2021	248 orang	174 orang	422 orang
2022	264 orang	184 orang	448 orang

3. Data Karyawan Rumah Sakit Jiwa Tampan yang Mengikuti Pelatihan Tahun 2020-2022

Tahun	Karyawan yang mengikuti pelatihan
2020	270 orang
2021	178 orang
2022	39 orang



**REKAPITULASI LAPORAN REALISASI FISIK DAN KEUANGAN PELAKSANAAN KEGIATAN
APBD PROVINSI RIAU TAHUN ANGGARAN 2021
RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU
POSISI S/D 31 DESEMBER 2021**

PAGU ANGGARAN : Rp 98,235,528,507.00
 JUMLAH PROGRAM : 11 (Sebelas)
 JUMLAH KEGIATAN : 29 (Dua Puluh Sembilan)
 JUMLAH SUB-KEGIATAN : 82.81 %
 REALISASI FISIK : Rp 63,565,598,602.20 64.71 %
 REALISASI KEUANGAN : Rp 34,669,929,904.80
 SISA ANGGARAN : Rp 40,898,624,103.11

NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN			PROGRES FISIK			SISA ANGGARAN (Rp)	PERMASALAHAN
		Murni / Pergeseran (Rp)	Perubahan (Rp)		TARGET (Rp)	REALISASI SPJ (Rp)	(%)	TARGET (%)	REALISASI (%)	TERTIMBANG (%)		
I	PROGRAM PENUNJANG URUSAN DAERAH PROVINSI	77,276,478,466.00	66,086,728,032.00	67.27	66,086,728,032.00	41,322,767,428.20	62.53	100.00	89.62	55.22	24,763,960,603.80	
1	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	35,381,225,971.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		Penerimaan untuk LRA kegiatan gaji dan tunjangan untuk UPT tidak tersaji lagi, karena kegiatan tersebut sekarang disajikan/dilaporkan oleh OPD induk (Dinas Kesehatan)
2	Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah	560,700,000.00	560,298,740.00	0.57	560,298,740.00	519,090,000.00	92.65	100.00	100.00	0.57	41,208,740.00	
	Pengadaan Pakaian Dinas Beserta Atribut Kelengkapannya	560,700,000.00	560,298,740.00	0.57	560,298,740.00	519,090,000.00	92.65		100.00		41,208,740.00	
3	Administrasi Umum Perangkat Daerah	2,938,897,131.00	2,163,487,849.00	2.20	2,163,487,849.00	1,762,525,802.00	81.47	100.00	93.88	2.07	400,962,047.00	
	Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan	120,875,000.00	112,390,000.00	0.11	112,390,000.00	111,100,000.00	98.85		100.00		1,290,000.00	
	Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	1,341,206,131.00	1,298,366,131.00	1.32	1,298,366,131.00	1,214,092,810.00	93.51		94.39		84,273,321.00	
	Penyediaan Bahan Logistik Kantor	652,400,000.00	451,600,000.00	0.46	451,600,000.00	220,091,300.00	48.74		100.00		231,508,700.00	Menyesuaikan dengan kebutuhan OPD
	Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	120,000,000.00	99,999,718.00	0.10	99,999,718.00	84,170,600.00	84.17		100.00		15,829,118.00	
	Penyenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	704,416,000.00	201,132,000.00	0.20	201,132,000.00	133,071,092.00	66.16		75.00		68,060,908.00	Menyesuaikan dengan kebutuhan Rumah Sakit Jiwa Tampan
4	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan	8,027,685,364.00	8,068,553,870.00	8.21	8,068,553,870.00	6,587,877,858.20	81.65	100.00	93.70	7.70	1,480,676,011.80	
	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	22,750,000.00	21,150,000.00	0.02	21,150,000.00	16,792,380.00	79.40		81.09		4,357,620.00	
	Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	2,349,600,000.00	2,349,600,000.00	2.39	2,349,600,000.00	1,283,970,181.00	54.65	100.00	100.00		1,065,629,819.00	Menyesuaikan dengan kebutuhan OPD
	Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor	5,655,335,364.00	5,697,803,870.00	5.80	5,697,803,870.00	5,287,115,297.20	92.79	100.00	100.00		410,688,572.80	
5	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	1,208,420,000.00	1,022,146,604.00	1.04	1,022,146,604.00	567,502,995.00	55.52	100.00	80.79	0.84	454,643,609.00	
	Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak dan Perizinan dan Dana Dinas Operasional atau Lapangan	558,420,000.00	418,135,500.00	0.43	418,135,500.00	275,335,195.00	65.85		100.00		142,800,305.00	
	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	650,000,000.00	604,011,104.00	0.61	604,011,104.00	292,167,800.00	48.37		61.58		311,843,304.00	Menyesuaikan dengan kebutuhan OPD
6	Peningkatan Layanan BLUD	29,159,550,000.00	54,272,240,969.00	55.25	54,272,240,969.00	31,885,770,773.00	58.75	100.00	79.72	44.04	22,386,470,196.00	
	Pelayanan dan Penunjang Pelayanan BLUD	29,159,550,000.00	54,272,240,969.00	55.25	54,272,240,969.00	31,885,770,773.00	58.75		79.72		22,386,470,196.00	Menyesuaikan dengan kebutuhan OPD
II	PROGRAM PEMENUHAN UPAYA KESEHATAN PERORANGAN DAN UPAYA MASYARAKAT KESEHATAN	33,355,813,967.00	29,513,481,177.00	30.04	29,513,481,177.00	20,097,641,873.00	68.10	100.00	71.69	25.18	9,415,839,304.00	

NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN			PROGRES FISIK			SISA ANGGARAN (Rp)	PERMASALAHAN
		Murni / Pergeseran (Rp)	Perubahan (Rp)		TARGET (Rp)	REALISASI SPJ		TARGET (%)	REALISASI (%)	TERTIMBANG (%)		
						(Rp)	(%)					
7	Penyediaan Fasilitas Pelayanan, Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan untuk UKP Rujukan, UKM Rujukan Tingkat Daerah Provinsi	28,326,852,967	26,651,463,703.00	27.13	26,651,463,703.00	18,526,496,213.00	69.51	100.00	86.67	23.51	8,124,967,490.00	
a	Pembangunan Rumah Sakit Beserta Sarana dan Prasarana Pendukungnya	5,875,000,000.00	5,092,682,290.00	5.18	5,092,682,290.00	4,816,887,335.00	94.58	100.00	100.00		275,794,955.00	
	Pengembangan Rumah Sakit (DAK)	16,280,679,000.00	16,280,679,000.00	16.57	16,280,679,000.00	10,611,688,598.00	65.18	100.00	75.00		5,668,990,402.00	Perpanjangan waktu kontrak dan pemberlakuan denda
	Pengadaan Alat Kesehatan/Alat Penunjang Medik Fasilitas Layanan Kesehatan	5,134,340,000.00	4,369,140,000.00	4.45	4,369,140,000.00	2,376,197,440.00	54.39	100.00	88.89		1,992,942,560.00	Beberapa pengadaan alat kesehatan yang dikerjakan membutuhkan waktu yang lama sehingga waktu pengerjaan tidak memungkinkan (Verifikasi Pokja ULP)
	Pengadaan Sarana di Fasilitas Layanan Kesehatan	277,210,000.00	262,809,259.00	0.27	262,809,259.00	219,697,500.00	83.60	100.00	81.82		43,111,759.00	
	Pengadaan Prasarana Fasilitas Layanan Kesehatan	235,100,000	219,700,000.00	0.22	219,700,000.00	108,441,740.00	49.36		60.95		111,258,260.00	Terjadi pergantian PPTK pada triwulan ke III (Juli tahun 2021) dimana, dimasa PPTK sebelumnya kegiatan tersebut belum dilaksanakan
	Pengadaan Barang Penunjang Operasional Rumah Sakit	236,523,967	236,453,154.00	0.24	236,453,154.00	208,561,600.00	88.20		100.00		27,891,554.00	
	Pembelian Prasarana Fasilitas Layanan Kesehatan	288,000,000	190,000,000.00	0.19	190,000,000.00	185,022,000.00	97.38	100.00	100.00		4,978,000.00	
	8	Penyediaan Layanan Kesehatan untuk UKP Rujukan, UKM dan UKM Rujukan Tingkat Daerah	3,655,202,000	2,041,624,474.00	2.08	2,041,624,474.00	919,429,660.00	45.03	100.00	48.24	1.00	1,122,194,814.00
a	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan bagi penduduk terdampak krisis kesehatan akibat Bencana dan/atau Berpotensi bencana	882,941,000.00	346,830,000.00	0.35	346,830,000.00	64,912,000.00	18.72		22.60		281,918,000.00	Dalam APBD P anggaran tersebut telah di rasionalisasi dengan sisa pagu anggaran Rp. 346.830.000,00 (penyediaan makan minum petugas pelayanan Covid-19 bulan september s/d desember) karena sepanjang rentan tahun 2021 ada periode dimana pasien positif nol, maka dalam periode itu petugas di ruang covid tidak diberikan makan minum kegiatan
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Lingkungan	997,200,000	564,968,878.00	0.58	564,968,878.00	408,287,973.00	72.27		81.08		156,680,905.00	
	Pengelolaan Pelayanan Promosi Kesehatan	406,750,000	365,243,652.00	0.37	365,243,652.00	203,139,537.00	55.62		60.29		162,104,115.00	karena covid-19 kegiatan kegiatan bersifat promosi ke masyarakat seperti riau expo dll tidak dilaksanakan (cetak brosur, profile dll, video promosi)
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Penyakit Menular dan Tidak Menular	88,170,000	0.00		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00		0.00	
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Orang dengan Masalah Kesehatan Jiwa	1,036,460,000	615,431,404.00	0.63	615,431,404.00	193,647,500.00	31.47		45.38		421,783,904.00	Penyerapan anggaran tidak dapat 100% disebabkan karena masih adanya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat, sehingga kegiatan pemulangan pasien ke daerah/kabupaten tidak dapat dilaksanakan secara maksima, dan kegiatan-kegiatan pasien yang menimbulkan kerumunan di tempat-tempat tertentu tidak bisa dilakukan untuk menjalankan himbauan pemerintah dan untuk menghindari terpaparnya odg. selain itu adanya kegiatan/event nasional yang ditiadakan yang mempengaruhi penyerapan anggaran pada ODMK
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Orang dengan Kecanduan NAPZA	125,035,000	41,965,540.00	0.04	41,965,540.00	21,285,000.00	50.72	100.00	80.00		20,680,540.00	Makan minum kegiatan tidak bisa dikerjakan terkait covid-19 dan ada kegiatan yang tidak bisa bayar (di tolak sistem)
	Pengelolaan Jaminan Kesehatan Masyarakat	118,646,000	107,185,000.00	0.11	107,185,000.00	28,157,650.00	26.27		48.36		79,027,350.00	Bahwa sebagian besar pelayanan permasalahan terkait pengklaiman dapat diselesaikan secara online, sehingga dana tidak terserap secara maksimal
9	Penerbitan Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Daerah Provinsi	1,373,759,000	820,393,000.00	0.84	820,393,000.00	651,716,000.00	79.44	100.00	80.15	0.67	168,677,000.00	
a	Penerbitan Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Daerah Provinsi	1,373,759,000	820,393,000.00	0.84	820,393,000.00	651,716,000.00	79.44		80.15		168,677,000.00	

NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN			PROGRES FISIK			SISA ANGGARAN (Rp)	PERMASALAHAN
		Murni / Pergeseran (Rp)	Perubahan (Rp)		TARGET (Rp)	REALISASI SPJ		TARGET (%)	REALISASI (%)	TERTIMBANG (%)		
						(Rp)	(%)					
III	PROGRAM PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN	4,557,154,000.00	2,635,319,298.00	2.68	2,635,319,298.00	2,145,189,301.00	81.40	100.00	74.19	2.41	490,129,997.00	
10	Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan untuk UKM dan UKP Provinsi	2,100,000,000	2,114,476,848.00	2.15	2,114,476,848.00	1,993,021,980.00	94.26	100.00	100.00	2.15	121,454,868.00	
2	a Pemenuhan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan	2,100,000,000	2,114,476,848.00	2.15	2,114,476,848.00	1,993,021,980.00	94.26	100.00	100.00		121,454,868.00	
11	Pengembangan Mutu dan Peningkatan Kompetensi Teknis Sumber Daya Manusia Kesehatan Tingkat Daerah Provinsi	2,457,154,000	520,842,450.00	0.53	520,842,450.00	152,167,321.00	29.22	100.00	48.38	0.26	368,675,129.00	
	Peningkatan Kompetensi dan Kualifikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan	2,457,154,000	520,842,450.00	0.53	520,842,450.00	152,167,321.00	29.22		48.38		368,675,129.00	Semenjak covid-19 kegiatan bersifat diklat kita lakukan secara online/virtual dan undangan dari pusat yang bersifat bimtek juga berkurang
	JUMLAH	115,189,446,433.00	98,235,528,507.00	100.00	98,235,528,507.00	63,565,598,602.20	64.71	100.00	78.50	82.81	34,669,929,904.80	

Pekanbaru, 3 Januari 2022
 P.t. DIREKTUR UPT BERSIFAT KHUSUS
 RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
 PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI

dr. Elita Sari
 Pembina
 NIP. 19721017 200801 2 010



milik UIN Suska Riau

State Islamic Uni

gi Undang-Undang
 tip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 anya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 dak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 mumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tan

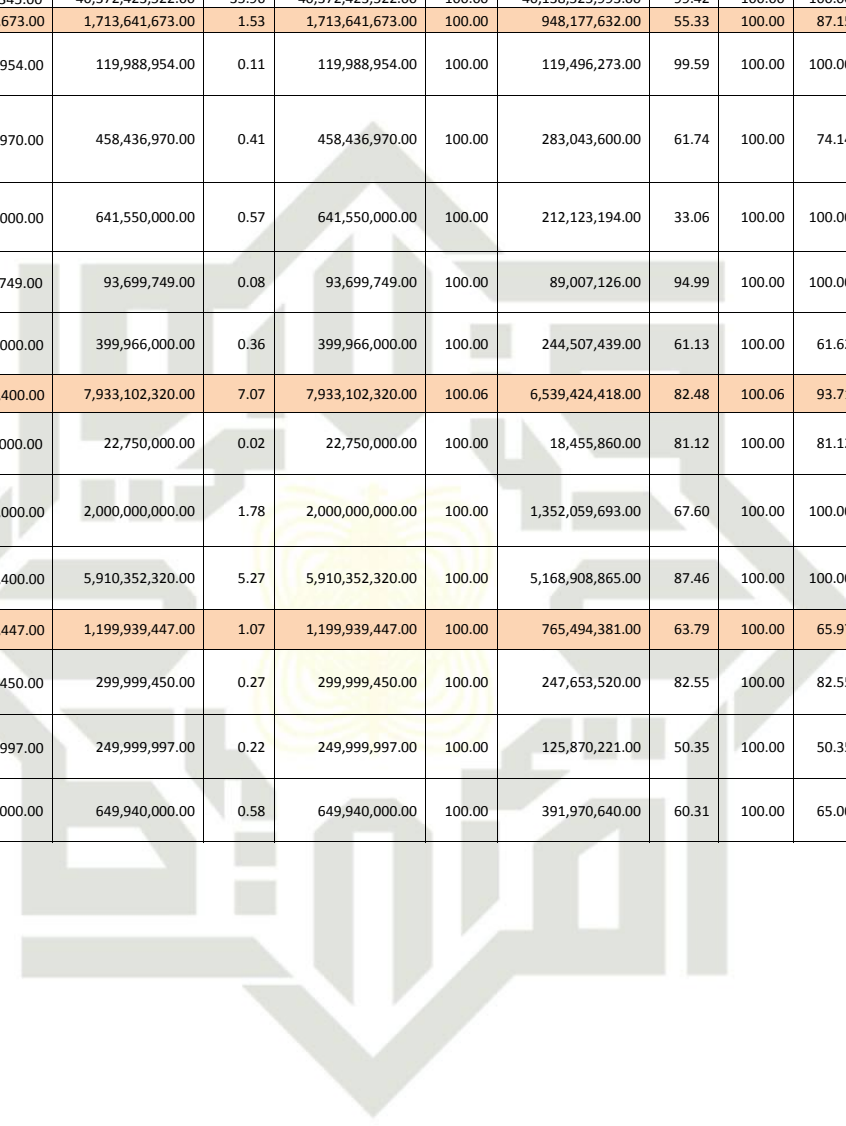
REKAPITULASI LAPORAN REALISASI FISIK DAN KEUANGAN PELAKSANAAN KEGIATAN
 APBD PROVINSI RIAU TAHUN ANGGARAN 2022
 RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PROVINSI RIAU
 POSISI S/D 31 DESEMBER 2022

PAGU ANGGARAN : Rp 112,255,699,475.00
 JUMLAH PRIORITAS : 3 (Tiga)
 JUMLAH KEGIATAN : 10 (Sepuluh)
 JUMLAH SUB KEGIATAN : 25 (Dua Puluh Lima)
 TARGET FISIK : 100.00 %
 REALISASI FISIK : 88.12 %
 SELISIH : (11.88) %
 TARGET KEUANGAN : Rp 112,255,699,475.00 100.00 %
 REALISASI KEUANGAN : Rp 88,976,201,444.00 79.26 %
 SELISIH : Rp (23,279,498,031.00) (20.74) %

NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN				PROGRES FISIK			PERMASALAHAN	PPTK
		Murni / Pergeseran	Perubahan		TARGET BULAN KE 12		REALISASI	TARGET	REALISASI	TERTIMBANG			
		(Rp)	(Rp)		(Rp)	(%)	(Rp)	(%)	(%)	(%)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9-8/4*100	10	11	12=11%/100	13	15
1	PROGRAM PENUNJANG URUSAN DAERAH PROVINSI	80,860,185,365.00	96,564,147,156.00	86.02	96,564,147,156.00	100.00	76,954,404,464.00	79.69	100.01	85.02	76.24		
1	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	40,567,182,345.00	40,372,423,522.00	35.96	40,372,423,522.00	100.00	40,138,525,993.00	99.42	100.00	100.00	35.96		
	Pelayanan dan dukungan Unsur	40,567,182,345.00	40,372,423,522.00	35.96	40,372,423,522.00	100.00	40,138,525,993.00	99.42	100.00	100.00			
2	Administrasi Umum Perangkat Daerah	1,713,641,673.00	1,713,641,673.00	1.53	1,713,641,673.00	100.00	948,177,632.00	55.33	100.00	87.15	1.33		
	Pelayanan Koordinasi, Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan	119,988,954.00	119,988,954.00	0.11	119,988,954.00	100.00	119,496,273.00	99.59	100.00	100.00			
	Pelayanan Pemeliharaan Perlengkapan Kantor	458,436,970.00	458,436,970.00	0.41	458,436,970.00	100.00	283,043,600.00	61.74	100.00	74.14	Sesuai dengan kebutuhan dan permintaan user dengan spesifikasi barang yang tertera di DPA terjadi kenaikan harga sehingga tidak bisa di belanjakan		Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Bahan Logistik Kantor	641,550,000.00	641,550,000.00	0.57	641,550,000.00	100.00	212,123,194.00	33.06	100.00	100.00	Sesuai dengan permintaan dan kebutuhan acara		Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Barang Cetak dan Penggandaan	93,699,749.00	93,699,749.00	0.08	93,699,749.00	100.00	89,007,126.00	94.99	100.00	100.00			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	399,966,000.00	399,966,000.00	0.36	399,966,000.00	100.00	244,507,439.00	61.13	100.00	61.62	Karna masih dalam pandemi covid ada pembatasan perjalanan dinas ke luar daerah		Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
3	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan	7,928,276,400.00	7,933,102,320.00	7.07	7,933,102,320.00	100.06	6,539,424,418.00	82.48	100.06	93.71	6.62		
	Pelayanan Jasa Surat Menyurat	22,750,000.00	22,750,000.00	0.02	22,750,000.00	100.00	18,455,860.00	81.12	100.00	81.12			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	2,000,000,000.00	2,000,000,000.00	1.78	2,000,000,000.00	100.00	1,352,059,693.00	67.60	100.00	100.00	1. Disiapkan untuk gedung jiwa fisik dan gedung gizi 2. Sesuai dengan pemakaian		Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Jasa Pelayanan Umum Kantor	5,905,526,400.00	5,910,352,320.00	5.27	5,910,352,320.00	100.00	5,168,908,865.00	87.46	100.00	100.00			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
4	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	1,199,939,447.00	1,199,939,447.00	1.07	1,199,939,447.00	100.00	765,494,381.00	63.79	100.00	65.97	0.71		
	Pelayanan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, dan Pajak Kendaraan Pergerakan Dinas atau Kendaraan Dinas Jabatan	299,999,450.00	299,999,450.00	0.27	299,999,450.00	100.00	247,653,520.00	82.55	100.00	82.55			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pelayanan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	249,999,997.00	249,999,997.00	0.22	249,999,997.00	100.00	125,870,221.00	50.35	100.00	50.35			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	649,940,000.00	649,940,000.00	0.58	649,940,000.00	100.00	391,970,640.00	60.31	100.00	65.00	Sesuai dengan permintaan user dan jadwal yang telah ditentukan		Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum

Hak Ciri dan Merek Dagang
 1. Diarahkan ke arah...
 2. Diarahkan ke arah...
 3. Diarahkan ke arah...
 4. Diarahkan ke arah...
 5. Diarahkan ke arah...
 6. Diarahkan ke arah...
 7. Diarahkan ke arah...
 8. Diarahkan ke arah...
 9. Diarahkan ke arah...
 10. Diarahkan ke arah...

State Islamic Univ...



NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN				PROGRES FISIK			PERMASALAHAN	PPTK
		Murni / Pergeseran (Rp)	Perubahan (Rp)		TARGET BULAN KE 12		REALISASI		TARGET (%)	REALISASI (%)	TERTIMBANG (%)		
					(Rp)	(%)	(Rp)	(%)					
1		3	4	5	6	7	8	9=8/4*100	10	11	12=11*5/100	13	15
5	Peningkatan Layanan BLUD	29,451,145,500.00	45,345,040,194.00	40.39	45,345,040,194.00	100.00	28,562,782,040.00	62.99	100.00	78.26	31.61		
5	Pelayanan dan Penunjang Pelayanan BLUD	29,451,145,500.00	45,345,040,194.00	40.39	45,345,040,194.00	100.00	28,562,782,040.00	62.99	100.00	78.26		Menyesuaikan Kebutuhan OPD	
II	PROGRAM PEMENUHAN UPAYA KESEHATAN PERORANGAN DAN UPAYA KESEHATAN MASYARAKAT	7,381,759,542.00	10,640,621,844.00	9.48	10,640,621,844.00	100.00	8,864,344,575.00	83.31	100.00	69.68	7.76		
6	Penyediaan Fasilitas Pelayanan, Sarana, Prasarana dan Alat Kesehatan untuk UKP Rujukan, UKM Rujukan Tingkat Daerah Provinsi	4,780,419,492.00	8,039,281,794.00	7.16	8,039,281,794.00	100.00	7,157,445,744.00	89.03	100.00	86.41	6.19		
	Pengembangan Rumah Sakit		3,258,862,302.00	2.90	3,258,862,302.00		3,258,862,302.00	100.00	100.00	100.00			
	Penyediaan Alat Kesehatan/Alat Penunjang Medik Fasilitas Layanan Kesehatan	3,982,637,688.00	3,982,637,688.00	3.55	3,982,637,688.00	100.00	3,414,022,037.00	85.72	100.00	91.00		Penyedia tidak sanggup menyediakan barang sampai akhir tahun	drg. Jenita Aruma, MM NIP. 19810103 201405 2 001 Bagian Pelayanan Medik
	Penyediaan Prasarana Fasilitas Layanan Kesehatan	99,982,728.00	99,982,728.00	0.09	99,982,728.00	100.00	77,527,445.00	77.54	100.00	80.00		Penyedia tidak sanggup menyediakan barang sampai akhir tahun	drg. Jenita Aruma, MM NIP. 19810103 201405 2 001 Bagian Pelayanan Medik
	Penyediaan Barang Penunjang Operasional Rumah Sakit	499,999,076.00	499,999,076.00	0.45	499,999,076.00	100.00	227,034,960.00	45.41	100.00	65.00		Penyedia tidak sanggup mengerjakan dengan waktu pelaksanaan	drg. Jenita Aruma, MM NIP. 19810103 201405 2 001 Bagian Pelayanan Medik
	Pelaksanaan Prasarana Fasilitas Layanan Kesehatan	197,800,000.00	197,800,000.00	0.18	197,800,000.00	100.00	179,999,000.00	91.00	100.00	96.06			drg. Jenita Aruma, MM NIP. 19810103 201405 2 001 Bagian Pelayanan Medik
7	Penyediaan Layanan Kesehatan untuk UKP Rujukan, UKM dan UKM Rujukan Tingkat Daerah	2,025,045,450.00	2,025,045,450.00	1.80	2,025,045,450.00	100.00	1,421,607,372.00	70.20	100.00	69.11	1.25		
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Lingkungan	1,109,401,860.00	1,109,401,860.00	0.99	1,109,401,860.00	100.00	942,089,869.00	84.92	100.00	91.96			Ns. Zaibah, S. Kep, MM NIP. 19700401 199803 2 003 Bagian Keperawatan
	Pengelolaan Pelayanan Promosi Kesehatan	149,999,811.00	149,999,811.00	0.13	149,999,811.00	100.00	82,974,528.00	55.32	100.00	55.69		Disebabkan Penundaan Pelaksanaan Akreditasi Rumah Sakit sehingga anggaran yang ada tidak dapat digunakan	Ns. Zaibah, S. Kep, MM NIP. 19700401 199803 2 003 Bagian Keperawatan
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Orang dengan Masalah Kesehatan Jiwa (ODMK)	643,667,986.00	643,667,986.00	0.57	643,667,986.00	100.00	341,623,450.00	53.07	100.00	53.88		Disebabkan pergantian pimpinan RSJ Tampan dalam TA. 2022 sebanyak 4 (empat) kali, Sehingga pelaksanaan kegiatan tidak optimal dikarenakan waktu yang tidak cukup.	Ns. Zaibah, S. Kep, MM NIP. 19700401 199803 2 003 Bagian Keperawatan
	Pengelolaan Pelayanan Kesehatan Orang dengan Kecanduan NARKOZA	121,975,793.00	121,975,793.00	0.11	121,975,793.00	100.00	54,919,525.00	45.02	100.00	74.90		Disebabkan pergantian pimpinan RSJ Tampan dalam TA. 2022 sebanyak empat (4) kali, Sehingga pelaksanaan kegiatan tidak optimal dikarenakan waktu yang tidak cukup	Ns. Zaibah, S. Kep, MM NIP. 19700401 199803 2 003 Bagian Keperawatan
8	Penerbitan Izin Rumah Sakit Kelas B dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Daerah Provinsi	576,294,600.00	576,294,600.00	0.61	576,294,600.00	100.00	285,291,459.00	49.50	100.00	53.52	0.32		
	Peningkatan Mutu Pelayanan Fasilitas Kesehatan	576,294,600.00	576,294,600.00	0.51	576,294,600.00	100.00	285,291,459.00	49.50	100.00	53.52		(1). biaya perjalanan dinas terpakai dengan perjalanan dinas berkaitan akreditasi, sedangkan akreditasi RS sudah selesai dilaksanakan yang dibutuhkan tidak tercapai, (2) biaya bimbingan teknis terpakai besar sedangkan yang dibutuhkan tidak sebesar paket yang dibutuhkan semua paket yang diusulkan sebanyak 5 paket 2 paket bimbingan akreditasi dan 3 paket untuk penilaian akreditasi 40.000.000/paket.	Ns. Saparuddin, S. Kep, MM NIP. 19650605 198602 1 002 Bagian Penunjang
III	PROGRAM PENINGKATAN KAPASITAS SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN	6,694,156,590.00	5,050,930,475.00	4.50	5,050,930,475.00	100.00	3,157,452,405.00	62.51	100.00	86.54	4.12		
9	Perencanaan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan untuk UKM dan UKP Provinsi	5,127,540,000.00	3,484,313,885.00	3.10	3,484,313,885.00	100.00	2,463,401,656.00	48.04	100.00	100.00	3.10		
	Pemenuhan Kebutuhan Sumber Daya Manusia Kesehatan	5,127,540,000.00	3,484,313,885.00	3.10	3,484,313,885.00	67.95	2,463,401,656.00	48.04	67.95	100.00			Ikhsan Aditya, ST.M.Si NIP. 19830415 201001 1 012 Bagian Umum
10	Pengembangan Mutu dan Peningkatan Kompetensi Teknis Sumber Daya Manusia Kesehatan Tingkat Daerah Provinsi	1,566,616,590.00	1,566,616,590.00	1.40	1,566,616,590.00	100.00	694,050,749.00	44.30	100.00	73.07	1.02		
	Peningkatan Kompetensi dan Kualifikasi Sumber Daya Manusia Kesehatan	1,566,616,590.00	1,566,616,590.00	1.65	1,566,616,590.00	100.00	694,050,749.00	44.30	100.00	73.07		(1). Paket Kontribusi kecil dari usulan pegawai yang ingin mengikuti bimtek luar daerah, jadi banyak yang tidak mengusulkan bimtek luar daerah (2). Di DPA ditentukan tujuan kota tempat bimtek jadi pegawai kurang berminat untuk mengusulkan bimtek luar daerah (3). kegiatan kurang maksimal berjalan karena berdasarkan usulan atau undangan dari penyelenggara.	Ns. Saparuddin, S. Kep, MM NIP. 19650605 198602 1 002 Bagian Penunjang

NO	NAMA PROGRAM/KEGIATAN	PAGU		BOBOT (%)	PROGRES KEUANGAN				PROGRES FISIK			PERMASALAHAN	PPTK
		Murni / Pegerasan (Rp)	Perubahan (Rp)		TARGET BULAN KE 12		REALISASI		TARGET	REALISASI	TERTIMBANG		
					(Rp)	(%)	(Rp)	(%)	(%)	(%)	(%)		
1	JUMLAH	94,936,101,497.00	112,255,699,475.00	100.00	112,255,699,475.00	100.00	88,976,201,444.00	79.26	100.00	80.41	88.12		



WAKIL DIREKTUR BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN

Pekanbaru, Januari 2023
DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU

drg. SRI SADONO MULYANTO, M. Han
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19770812 200501 1 004

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic Univ

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
2. Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa

AHMAD, S.Sos., MH.
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19700215 199103 1 001





LAPORAN PELAKSANAAN KEGIATAN APBD BELANJA LANGSUNG DAN TIDAK LANGSUNG
RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN
PROVINSI RIAU S/D DESEMBER 2020

No	Program Kegiatan	Pagu				Penyerapan Dana				Pelaksanaan Fisik (%)	
		Murni		Perubahan		Target		Realisasi SPJ		Target	Realisasi
		Rp	%	Rp	%	Rp	%	Rp	%		
Belanja Tidak Langsung											
1	Belanja Gaji Dan Tunjangan	36.942.234.954,00	29,61	34.063.189.940,00	34,32	34.063.189.940,00	100,00	31.873.706.957,00	93,57	100,00	100,00
Program Pelayanan Administrasi Perkantoran											
2	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	22.750.000,00	0,02	22.750.000,00	0,02	22.750.000,00	100,00	17.060.500,00	74,99	84,62	86,02
3	Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Listrik Dan Listrik	1.989.600.000,00	1,59	1.389.600.000,00	1,40	1.389.600.000,00	100,00	1.271.352.169,00	91,49	100,00	100,00
Penyediaan Peralatan Dan Perlengkapan Kantor											
4	Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor	2.898.308.400,00	2,32	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Penyediaan Jasa Pemeliharaan Dan Perizinan Kendaraan Dinas/operasional	2.500.000.000,00	2,00	2.150.000.000,00	2,17	2.150.000.000,00	100,00	2.104.556.599,00	97,89	100,00	100,00
6	Penyediaan Alat Tulis Kantor	524.000.000,00	0,42	355.000.000,00	0,36	355.000.000,00	100,00	224.634.274,00	63,28	100,00	100,00
7	Penyediaan Barang Cetak dan Pengandaan	250.000.000,00	0,20	199.650.000,00	0,20	199.650.000,00	100,00	194.856.200,00	97,60	100,00	100,00
8	Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/penerangan Bangunan Kantor	100.000.000,00	0,08	53.500.000,00	0,05	53.500.000,00	100,00	48.165.000,00	90,03	98,71	99,57
9	Penyediaan Makan Dan Minuman	100.000.000,00	0,08	57.488.918,00	0,06	57.488.918,00	100,00	0	0	25,00	6,80
10	Rapat-rapat Koordinasi Dan Konsultasi Ke Luar Daerah	423.040.000,00	0,34	218.500.000,00	0,22	218.500.000,00	100,00	165.141.500,00	75,58	100,00	100,00
11	Penyediaan Jasa Administrasi Kantor	650.000.000,00	0,52	222.625.000,00	0,22	222.625.000,00	100,00	149.737.226,00	67,26	85,00	85,00
12	Penyediaan Jasa Keamanan Kantor	844.740.000,00	0,68	844.740.000,00	0,85	844.740.000,00	100,00	702.922.500,00	83,21	100,00	100,00
13	Program Peningkatan Sarana Dan Prasarana Aparatur	1.900.000.000,00	1,52	1.851.000.000,00	1,87	1.851.000.000,00	100,00	1.849.489.522,00	99,92	100,00	100,00
Program Peningkatan Kesehatan Masyarakat											
14	Pemeliharaan Rutin/berkala Peralatan Gedung Kantor	100.000.000,00	0,08	50.000.000,00	0,05	50.000.000,00	100,00	14.256.000,00	28,51	100,00	35,00
15	Peningkatan Pelayanan Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (k3rs) Rumah Sakit	82.000.000,00	0,07	32.507.000,00	0,03	32.507.000,00	100,00	27.982.880,00	86,08	96,13	94,01
16	Pelayanan Konseling Dan Testing Hiv / Aids	76.140.000,00	0,06	48.068.760,00	0,05	28.903.760,00	60,13	29.961.850,00	62,33	80,13	76,86
17	Penyelenggaraan Peningkatan Terapy Rehap Napza	256.472.000,00	0,21	204.824.000,00	0,21	204.824.000,00	100,00	126.765.000,00	61,89	87,35	82,15
18	Pengembangan Pelayanan Klinik Jiwa Anak Dan Remaja	159.883.000,00	0,13	43.445.000,00	0,04	43.445.000,00	100,00	41.332.000,00	95,14	96,75	77,35
19	Sinkronisasi, Koordinasi Dan Konsultasi Ipwl, Jamkesda, Bpjs Dan Poliklinik	227.920.000,00	0,18	58.166.000,00	0,06	58.166.000,00	100,00	18.303.721,00	31,47	26,23	31,45
20	Upaya Kesehatan Lingkungan Rs	813.240.000,00	0,65	594.400.000,00	0,60	594.400.000,00	100,00	569.742.000,00	95,85	100,00	100,00
21	Penyelenggaraan Terapi Kesehatan Jiwa	101.296.000,00	0,08	34.884.000,00	0,04	32.424.000,00	92,95	5.020.000,00	14,39	67,94	57,94
22	Penyelenggaraan Kesehatan Jiwa Komunitas (masyarakat)	249.584.000,00	0,20	129.834.000,00	0,13	129.834.000,00	100,00	31.580.000,00	24,32	93,40	33,56
23	Pelayanan Penunjang Odgj Bagi Penduduk Miskin	390.243.000,00	0,31	318.840.000,00	0,32	318.840.000,00	100,00	204.525.000,00	64,15	97,23	62,96
24	Pengembangan Media Promosi Dan Informasi Sadar Hidup Sehat	320.000.000,00	0,26	178.760.000,00	0,18	178.760.000,00	100,00	109.060.000,00	61,01	77,13	54,88
25	Penyediaan Jasa Tenaga Medis Dan Non Medis	2.106.000.000,00	1,69	2.106.000.000,00	2,12	2.106.000.000,00	100,00	1.913.080.000,00	90,84	100,00	100,00
26	Penanganan Covid-19	0	0	2.325.410.000,00	2,34	2.325.410.000,00	100,00	1.422.603.010,00	61,18	80,87	80,23
Program Standarisasi Pelayanan Kesehatan											
27	Penyusunan Standar Kesehatan	1.140.254.000,00	0,91	678.474.000,00	0,68	678.474.000,00	100,00	40.534.000,00	5,97	8,49	5,51
28	Audit Mutu Pelayanan Rumah Sakit	196.800.000,00	0,16	62.945.000,00	0,06	62.945.000,00	100,00	5.584.000,00	8,87	76,58	61,61
29	Diklat Teknik	2.047.508.000,00	1,64	520.689.000,00	0,52	353.903.000,00	67,97	6.694.648,00	1,29	2,48	1,92
Program Pengadaan, Peningkatan Sarana Dan Prasarana Rumah Sakit											
30	Pengadaan Alat-alat Rumah Sakit	16.845.713.600,00	13,50	0	0	0	0	0	0	0	0
31	Pengadaan Meubeler Rumah Sakit	2.728.500.000,00	2,19	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Pemeliharaan Rutin/berkala Instalasi Rumah Sakit	158.400.000,00	0,13	158.400.000,00	0,16	158.400.000,00	100,00	152.700.000,00	96,40	100,00	100,00
33	Pengadaan Alat-alat Rumah Sakit (dak)	1.760.988.347,00	1,41	1.760.988.347,00	1,77	1.760.988.347,00	100,00	1.468.240.240,00	83,38	100,00	100,00
PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA BLUD RS											
34	Pelayanan Kesehatan	45.869.829.053,00	36,76	48.507.945.043,00	48,88	48.507.945.043,00	100,00	28.552.898.128,00	58,86	84,01	86,07
Jumlah		124.775.444.354,00	100	99.242.624.008,00	100	99.054.213.008,00	99,81	73.342.484.924,00	73,90	82,84	91,02

Pekanbaru, Desember 2020
DIREKTUR RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN

dr. HAZNELLI JUITA, MM
Pembina Utama Muda
19650402 199803 2 002

1. Harapannya adalah agar seluruh kegiatan yang terdapat dalam laporan ini dapat dilaksanakan dengan baik dan benar. Untuk itu, kami mengharapkan agar seluruh pihak yang terkait dapat mendukung dan menyederhanakan sumber. a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah tanpa izin UIN Suska Riau. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RS JIWA TAMPAN
REKAP REALISASI PENDAPATAN TA 2011-2020

URAIAN	JUMLAH (Rp)	
	ANGGARAN	REALISASI
PENDAPATAN TA 2020	16,828,789,377.10	20,176,283,232.44
PENDAPATAN TA 2021	29,159,550,000.00	22,518,097,610.09
PENDAPATAN TA 2022	29,451,145,500.00	26,093,275,275.00

© Hak Cipta dan Milik UIN Suska Riau

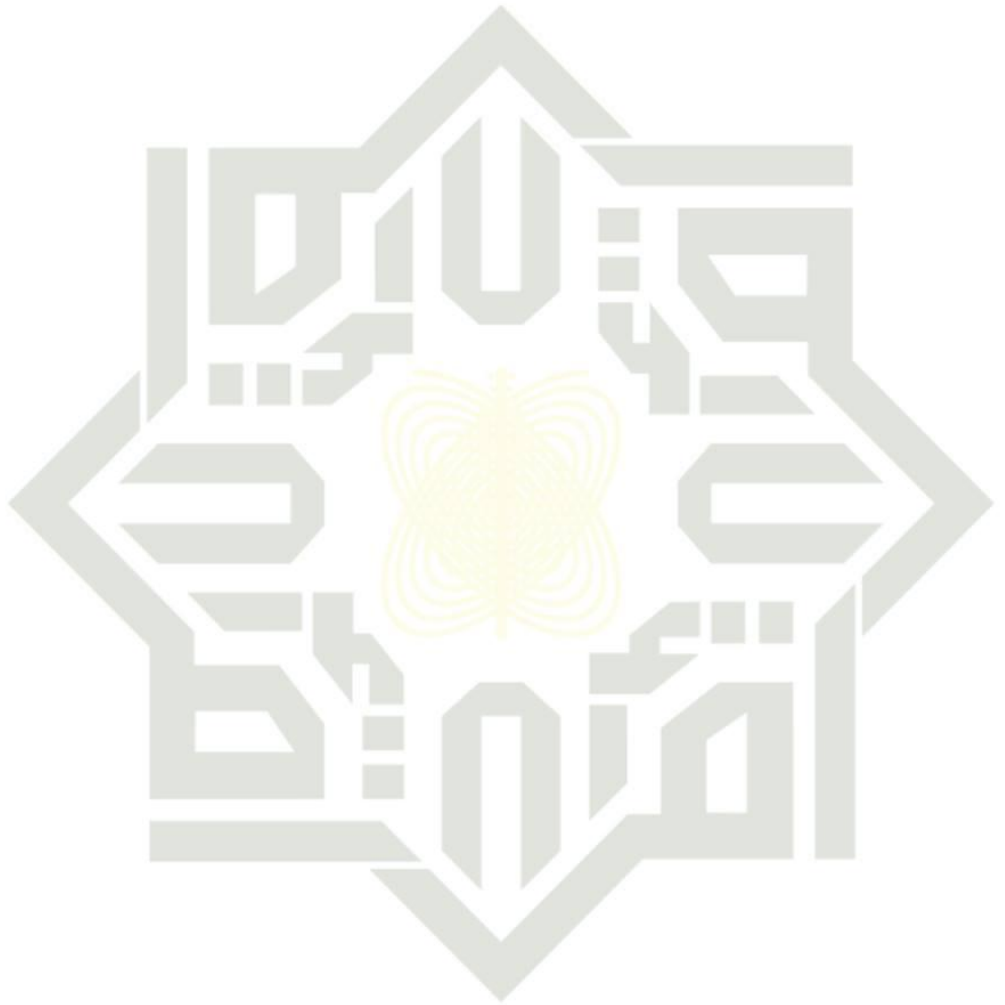
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang dipersepsi sebagai atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN



Jl. H.R. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru Telp. (0761) 63240 Fax. (0761) 63239

Pekanbaru, 29 Januari 2024

800.1.1/RSJT/1.1/2024/ 530

Biasa

Surat Keterangan Riset

Dengan Fakultas Ekonomi
Dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Pekanbaru,

Dengan Hormat,

Memenuhi maksud surat saudara Nomor : B-7616/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Tanggal 21 Desember 2023, Hal Izin Riset atas nama:

Nama	: SALSABILA
NIM	: 11970323080
Jurusan	: Akuntansi
Jenjang	: S1
Lokas Penelitian	: RSJ Tampan
Judul Penelitian	: Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut benar sudah melaksanakan Penelitian (Riset) di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau.

Demikian surat ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebaik-baiknya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Kepala Bidang Penunjang Medik dan Diklit
Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau



Arief Rakhman, SE.MM.Ak

Penata Tk.I

NIP. 19780821 200903 1 002

UIN SUSKA RIAU

Tembusan Disampaikan Kepada Yth :

1. Mahasiswa Yang bersangkutan
2. Arsip

2 Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

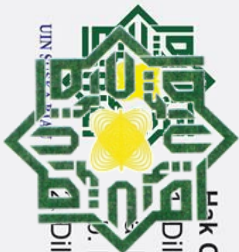
1 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University Sultan Syarif Kasim Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
 Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 Dilarang mengutip dan meragikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

: B-7802/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2023 Pekanbaru, 29 Desember 2023 M
 : Biasa 16 Jumadil Akhir 1445 H
 : -
 : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 Yth. **Dr. Desrir Miftah, SE, MM. Ak**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
 Dengan hormat,
 Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

N a m a : Salsabila
 NIM : 11970323080
 Jurusan : Akuntansi
 Semester : IX (Sembilan)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: **"PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCE SCORECARD DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU"**.
 Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,

UIN SUSKA RIAU

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7616/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Izin Riset**

Pekanbaru, 21 Desember 2023 M
8 Jumadil Akhir 1445 H

Kepada
Yth. Direktur
Rumah Sakit Jiwa Tampan
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Salsabila
NIM. : 11970323080
Jurusan : Akuntansi
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud mengadakan **Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "**Pengukuran Kinerja dengan Metode Balance Scorecard di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Yarni, SE, MM
00826 199903 2 001



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/61523
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-7616/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2023 Tanggal 21 Desember 2023**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

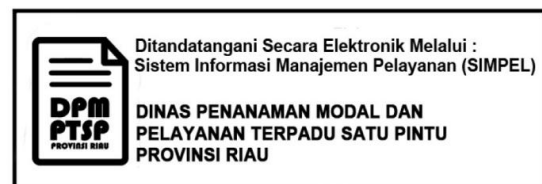
1. Nama : **SALSABILA**
2. NIM / KTP : 11970323080
3. Program Studi : AKUNTANSI
4. Jenjang : S1
5. Alamat : JL. GAHARU NO 163
6. Judul Penelitian : **PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE BALANCED SCORECARD DI RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU**
7. Lokasi Penelitian : RUMAH SAKIT JIWA TAMPAN PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 2 Januari 2024



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Direktur Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Salsabila adalah putri dari pasangan suami istri Ali Usman dan Asnida. juga sebagai anak kelima dari lima bersaudara, yang lahir di Pekanbaru, Pada tanggal 26 Juni 2001. Saat ini beralamat Di Jalan Gaharu No. 163, Perum. Beringin Indah, Pekanbaru, Provinsi Riau. Jenjang pendidikan yang pertama kali ditempuh oleh penulis adalah Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 112 Pekanbaru. Kemudian penulis melanjutkan studinya ke MTS Masmur Pekanbaru, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA YLPI Pekanbaru. Setelah itu, penulis melanjutkan studi ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Program Studi S1 Akuntansi.

Pada semester VII (Tujuh) penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kampung Buatan Baru, Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak dan Program Kerja lapangan (PKL) di BPTP Riau. Serta berkat do'a, kerja keras serta dukungan penuh dari keluarga tercinta, dan teman-teman serta bimbingan dosen akademik Dr. Desrir Miftah, SE, MM, Ak, CA dan dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

Pengukuran Kinerja dengan Metode *Balanced Scorecard* di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

Dan alhamdulillah atas anugerah hidayah dan Rahmat Allah SWT, akhirnya penulis dapat meraih dan menyanggah gelar Sarjana Akuntansi (S.Ak)