



EVALUASI KINERJA MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* DAN PERANCANGAN DASHBOARD PADA RSUD BUDHI ASIH JAKARTA

ALFIA AZZAHRA



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**

PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Evaluasi Kinerja Menggunakan *Balanced Scorecard* dan Perancangan Dashboard pada RSUD Budhi Asih Jakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Alfia Azzahra

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ALFIA AZZAHRA. Evaluasi Kinerja Menggunakan *Balanced Scorecard* dan Perancangan Dashboard pada RSUD Budhi Asih Jakarta. Dibimbing oleh IMAN FIRMANSYAH DELINA HERDIAN SEPTIANI

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja RSUD Budhi Asih menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang mencakup perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan, sekaligus merancang *dashboard* kinerja sebagai media pemantauan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan data primer berupa kuesioner kepada 100 pegawai dan data sekunder berupa LRA, RBA, indikator mutu rumah sakit, serta IKM. Hasil penelitian menunjukkan kinerja RSUD Budhi Asih secara umum berada pada kategori baik. Perspektif keuangan menunjukkan rasio efektivitas yang sangat efektif, namun rasio ekonomis kurang ekonomis dan rasio efisiensi belum mencapai kategori efisien. Perspektif pelanggan menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang baik berdasarkan nilai IKM yang melampaui target. Pada perspektif proses bisnis internal, indikator BOR dan NDR telah memenuhi standar Kementerian Kesehatan, sedangkan ALOS masih di bawah standar ideal. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan tingkat kepuasan dan pengembangan pegawai yang baik. Berdasarkan hasil tersebut, dirancang *dashboard Balanced Scorecard* berbasis Microsoft Excel untuk mendukung pemantauan dan evaluasi kinerja secara terintegrasi.

Kata kunci: *balanced scorecard*, *dashboard*, evaluasi kinerja, rumah sakit, RSUD Budhi Asih

ABSTRACT

ALFIA AZZAHRA. Performance Evaluation Using Balanced Scorecard and Dashboard Design at RSUD Budhi Asih Jakarta. Supervised by IMAN FIRMANSYAH DELINA HERDIAN SEPTIANI

This study aims to analyze the performance of Budhi Asih Regional Hospital using a Balanced Scorecard approach, encompassing financial, customer, internal business processes, and learning and growth perspectives. Furthermore, this study aims to design a performance dashboard as a monitoring tool. The method used was descriptive qualitative, with primary data in the form of questionnaires administered to 100 employees and secondary data in the form of LRA, RBA, hospital quality indicators, and IKM. The results indicate that the performance of Budhi Asih Regional Hospital is generally in the good category. The financial perspective shows a very effective effectiveness ratio and a less-economical economic ratio, but the efficiency ratio has not yet reached the efficient category. The customer perspective indicates a good level of public satisfaction, based on the IKM value exceeding the target. From the internal business process perspective, the BOR and NDR indicators meet Ministry of Health standards, while the ALOS indicator remains below the ideal standard. The learning and growth perspective indicates a good level of employee satisfaction and development. Based on these results, a Microsoft Excel-based

Keywords: *balanced scorecard*, *dashboard*, hospital, performance evaluation, RSUD Budhi Asih



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 IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026¹
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EVALUASI KINERJA MENGGUNAKAN *BALANCED SCORECARD* DAN PERANCANGAN DASHBOARD PADA RSUD BUDHI ASIH JAKARTA

ALFIA AZZAHRA

Laporan Proyek Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

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 IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University;



Judul Proyek Akhir : Evaluasi Kinerja Menggunakan *Balanced Scorecard* dan
Perancangan Dashboard pada RSUD Budhi Asih Jakarta
Nama : Alfia Azzahra
NIM : J0414221078

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Drs. Iman Firmansyah M.Si

Pembimbing 2:
Delina Herdian Septiani S.Pd., M.SAk

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Ratih Pratiwi, S.E., M.Ak.,
NPI 201807198706232001

Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 2 Juli 2026

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan April 2026 ini ialah pengukuran kinerja rumah sakit, dengan judul "Evaluasi Kinerja Menggunakan *Balanced Scorecard* dan Perancangan Dashboard pada RSUD Budhi Asih Jakarta".

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan tugas akhir ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Ratih Pratiwi, S.E.,M.Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor.
2. Bapak Drs. Iman Firmansyah M.Si, selaku dosen pembimbing utama yang telah dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta ilmu yang sangat berharga kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Delina Herdian Septiani S.Pd., M.SAk, selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan bimbingan, perhatian, dukungan, serta masukan dengan penuh kebaikan dan kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Pihak RSUD Budhi Asih Jakarta, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh staf dan karyawan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data berlangsung.
5. Kepada Mama dan Papa, yang telah menjadi alasan terbesar penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas setiap pengorbanan, kerja keras, dan doa yang selalu menyertai langkah penulis, bahkan di saat penulis sendiri merasa lelah dan ingin menyerah. Penulis menyadari bahwa setiap kesempatan yang dimiliki hari ini lahir dari perjuangan papa yang tidak sedikit. Tugas Akhir ini bukan hanya tentang pencapaian akademik, tetapi juga tentang bagaimana penulis berusaha membalas seluruh kepercayaan, harapan, dan kasih sayang yang telah mama papa berikan selama ini.

Bogor, Juli 2026

Alfia Azzahra

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Akuntansi Manajemen	5
2.2 Kinerja Organisasi	5
2.3 Rumah Sakit BLUD	6
2.4 Balanced Scorecard	6
2.4.1 Perspektif Keuangan	7
2.4.2 Perspektif Pelanggan	7
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	8
2.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	9
2.5 Dashboard Kinerja	9
2.6 Penelitian Terdahulu	10
2.7 Kerangka Pemikiran	13
III METODE	14
3.1 Gambaran Objek Penelitian	14
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	14
3.3 Analisis Data	14
3.4 Populasi dan Sampel	15
3.5 Jenis dan Sumber Data	16
3.6 Teknik Pengumpulan Data	16
3.7 Operasional Variabel Penelitian	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Kinerja Rsud Budhi Asih Menggunakan Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	22
4.1.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	23
4.1.2 Perspektif Proses Bisnis Internal	25
4.1.3 Perspektif Pelanggan (Pasien)	27
4.1.4 Perspektif Keuangan	30
4.2 Perspektif yang Belum Mencapai Target Optimal	32
4.2.1 Dashboard <i>Balanced Scorecard</i> RSUD Budhi Asih	34
4.2.2 Dashboard Utama	34
4.2.3 Dashboard Perspektif Keuangan	35
4.2.4 Dashboard Perspektif Pelanggan	36
4.2.5 Dashboard Perspektif Proses Bisnis Internal	37
4.2.6 Dashboard Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	38
V SIMPULAN DAN SARAN	39

5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	54

5.1 Simpulan	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	43
RIWAYAT HIDUP	54

@Hak cipta milik IPB University

IPB University



- 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 IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL

1. Indikator Kinerja yang Tidak Tercapai Tahun 2023 dan 2024	2
2. Jenis Dashboard Berdasarkan Fungsi dan Pengguna	9
3. Penelitian Terdahulu	10
4. Waktu Penelitian	14
5. Operasional Variabel Penelitian	17
6. Kriteria Penilaian Rasio Ekonomis	17
7. Kriteria Penilaian Rasio Efisiensi	18
8. Kriteria Penilaian Rasio Efektivitas	18
9. Unsur Pengukuran Perspektif Pelanggan	19
10. Kriteria Pengukuran BOR Kategori	19
11. Kriteria Pengukuran ALOS	20
12. Skala Pengukuran Pegawai	20
13. Rekapitulasi Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
14. Rekapitulasi Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal Standar	25
15. Capaian IKM Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2023-2024	27
16. Perbandingan Nilai 9 Unsur Pembentuk IKM Rawat Jalan Tahun 2023-2024	27
17. Rasio Ekonomis RSUD Budhi Asih Tahun 2023-2024	30
18. Rasio Efisiensi RSUD Budhi Asih Tahun 2023-2024	31
19. Rasio Efektivitas RSUD Budhi Asih Tahun 2023-2024	31
20. Perspektif yang Belum Mencapai Target Kinerja Optimal	32

DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Pemikiran	13
2. Logo RSUD Budhi Asih	14
3. Peta Strategi (Strategy Map) RSUD Budhi Asih	23
4. Dashboard Utama Balanced Scorecard RSUD Budhi Asih	34
5. Dashboard Perspektif Keuangan	35
6. Dashboard Perspektif Pelanggan	36
7. Dashboard Perspektif Proses Bisnis Internal	37
8. Dashboard Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. Instrumen Penelitian	44
2. Data Penelitian	49
3. Hasil Pengolahan Data	53