

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N. dan Govindarajan, Vijay. 2004. *Management Control System. Buku 2*. Terjemahan oleh Kurniawan Tjakrawala dan Krista. Jakarta: Salemba Empat.
- Asriyani. 2012. *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard pada PT. Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Aurora, Novella. 2010. *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja (Studi Kasus pada RSUD Tugurejo Semarang)*. Skripsi tidak diterbitkan. Semarang: Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Cono, Rahma Rawadisukma. 2009. *Evaluasi Kinerja Rumah Sakit Toto dengan Menggunakan Modifikasi Balanced Scorecard*. Tesis tidak diterbitkan. Makassar: Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Garrison, Ray H. dan Eric W. Noreen. 2000. *Akuntansi Manajerial. Buku 1*. Terjemahan oleh Totok Budisantoso. Jakarta: Salemba Empat.
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research: Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Tesis, Disertasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____, _____. 2004. *Metodologi Research. Jilid 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hansen, Don R. dan Marryanne M. Mowen. 2005. *Akuntansi Manajemen. Edisi 7 Buku 1*. Terjemahan oleh Dewi Fitriyani dan Deny Arnos Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaplan, Robert dan David Norton. 1996. *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Terjemahan oleh Peter R. Yosi. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik. Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mulyadi. 2001. *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 340/Menkes/Per/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard. Teknik Menyusun Strategi Korporat yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja dan Risiko*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metode Penelitian Survei (Rev. Ed)*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administratif*. Cetakan ketiga. Bandung: Alfabeta.

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Sunyoto, Danang. 2011. *Metodologi Penelitian Ekonomi Alat Statistik & Analisis Output Komputer untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Yogyakarta: CAPS.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Lampiran 1

BIODATA**Identitas Diri**

Nama : Reszki Nofrald Latendengan
 Tempat, Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 7 November 1990
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat Rumah : Jl. Paccerakkang No. 210a
 Nomor Telepon : 087842181040
 Alamat *e-mail* : ekhynofrald@yahoo.co.id

Riwayat Pendidikan

- Pendidikan formal
 1. SD Negeri 4 Morowali Sulawesi Tengah (1996)
 2. SMP Negeri 1 Petasia Morowali Sulawesi Tengah (2002)
 3. SMA Negeri 5 Makassar (2005)
- Pendidikan Nonformal
 1. LBPB LIA Makassar
 2. JILC Makassar
 3. Yayasan Pendidikan Adhi Puteri Makassar

Riwayat Prestasi

- Prestasi Akademik
- Prestasi Nonakademik

Pengalaman

- Organisasi
 1. FC Smunel Makassar
 2. Koordinator Divisi Humas Ikatan Mahasiswa Akuntansi UNHAS 2010-2011
 3. Ketua Inaugurasi Fakultas Ekonomi UNHAS 2010
- Kerja

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya

Makassar, 4 Februari 2013

Reszki Nofrald Latendengan

Lampiran 2

KUESIONER PENELITIAN

Makassar, januari 2013

Hal : Permohonan untuk mengisi kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara(i) pasien rawat inap RSUD Daya Makassar

Saya adalah mahasiswa Jurusan Akuntansi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi dengan melakukan metodologi penelitian mengenai “Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar”.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, saya memohon kesediaan bapak/ibu/saudara (i) agar sudi kiranya meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu/saudara (i) sebagai pelanggan RSUD Daya Makassar.

Kuesioner yang akan bapak/ibu/saudara (i) isi ini merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang diperoleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk penelitian ini.

Demikian permohonan saya, atas perhatian dan partisipasi yang bapak/ibu/saudara (i) berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Peneliti

(Reszki Nofrald L)

Customer Satisfaction Survey

Jawaban atas pertanyaan berikut ini digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan bapak/ibu/saudara (i) sebagai pelanggan/pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Daya Makassar atas pelayanan dan penawaran jasa. Mohon bapak/ibu/saudara (i) menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini dengan memberikan tanda (✓) pada salah satu kolom dengan petunjuk sebagai berikut :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Mohon bapak/ibu/saudara (i) meresponi pernyataan berikut dengan memberi tanda (✓) seperlunya.

No. Responden : (diisi oleh peneliti)

Jenis kelamin : () laki-laki, () perempuan

Umur :

No.	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	RSUD Daya Makassar telah memberikan pelayanan memuaskan sesuai yang kami harapkan					
2	RSUD Daya Makassar telah memberikan layanan jasa sesuai dengan tarif yang dikenakan					
3	RSUD Daya Makassar menyediakan fasilitas yang memadai terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan					
4	Kami jarang bahkan hampir tidak pernah melakukan complain atas jasa yang kami terima					
5	RSUD Daya Makassar selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat					

6	RSUD Daya Makassar memberikan informasi yang kami butuhkan dengan akurat dan cepat					
7	Kami selalu memiliki pengalaman yang menyenangkan dengan RSUD Daya Makassar					
8	RSUD Daya Makassar memiliki citra yang positif dan baik					

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Tingkat Kepuasan Pelanggan

Correlations

		J.P
P.1	Pearson Correlation	,508(**)
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	39
P.2	Pearson Correlation	,469(**)
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	39
P.3	Pearson Correlation	,710(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
P.4	Pearson Correlation	,588(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
P.5	Pearson Correlation	,643(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
P.6	Pearson Correlation	,712(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
P.7	Pearson Correlation	,712(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
P.8	Pearson Correlation	,583(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39

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

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	39	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	39	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sambungan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	8

Lampiran 4. Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan

	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	JMLH
1	5	4	5	4	5	5	5	4	37
2	4	4	3	3	3	4	4	3	28
3	4	4	4	3	4	4	4	3	30
4	4	4	5	4	5	3	3	4	32
5	4	4	4	3	4	2	2	4	27
6	5	4	4	4	4	4	4	3	32
7	4	5	5	4	5	5	5	4	37
8	4	4	4	4	4	4	4	3	31
9	4	4	5	3	4	3	3	4	30
10	5	5	5	4	4	5	5	3	36
11	4	4	4	4	4	4	4	3	31
12	4	4	4	3	5	4	4	3	31
13	4	5	5	4	4	3	3	4	32
14	5	5	5	3	4	5	5	3	35
15	4	4	5	5	5	4	4	4	35
16	4	5	5	3	4	5	5	3	34
17	5	4	4	3	3	5	5	4	33
18	5	4	5	3	3	5	5	4	34
19	4	5	4	3	4	4	4	4	32
20	4	4	5	4	5	3	3	4	32
21	5	4	5	4	5	5	5	4	37
22	4	4	4	4	5	4	4	4	33
23	3	4	4	3	4	4	4	3	29
24	5	4	5	5	5	5	5	4	38
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40
26	4	4	4	4	4	4	4	4	32
27	4	3	3	3	3	3	3	3	25
28	5	5	4	4	3	3	3	3	30
29	4	4	4	3	3	4	4	3	29
30	5	4	4	4	5	4	4	4	34
31	5	4	4	2	3	4	4	4	30
32	5	5	4	4	4	4	4	4	34
33	4	4	4	4	3	2	2	3	26
34	5	5	4	3	4	4	4	4	33
35	5	5	3	3	4	3	3	3	29
36	5	5	5	4	4	3	3	4	33
37	3	4	4	4	4	4	4	3	30
38	4	3	4	2	3	4	4	3	27
39	4	4	3	3	4	4	4	3	29
	170	166	167	139	158	154	154	139	1247

Lampiran 5

WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara mengenai proses bisnis internal

1. Apa saja perubahan yang dilakukan RSUD Daya Makassar pasca perubahan dari puskesmas menjadi rumah sakit ?
2. Sebagai bentuk proses bisnis internal, apakah RSUD Daya Makassar memiliki bagian riset dan pengembangan yang menangani pengembangan inovasi rumah sakit ?
3. Jika ya, inovasi apa saja yang telah dilakukan ?
Jika tidak, bagaimana/apa yang dilakukan pihak rumah sakit sebagai inovasi dalam proses bisnis internal nya ?
4. Apakah RSUD Daya Makassar sudah memiliki ketersediaan peralatan medis (misalnya: CT scan, kejut jantung, dsb) sebagai pengembangan bisnis internal dengan melihat keberadaan rumah sakit yang tergolong baru.
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan ketersediaan peralatan-peralatan tersebut ?
6. Terkait dengan proses operasional rumah sakit, bagaimana penanganan rumah sakit kepada pasien *emergency* ?
7. Bagaimana rumah sakit menentukan prioritas pelayanan terhadap pasien ?
8. Apakah RSUD Daya Makassar pernah mengalami lonjakan pasien ?
Jika ya, bagaimana penanggulangan yang dilakukan rumah sakit ?
9. Apakah RSUD Daya Makassar pernah mengalami banyaknya permintaan pasien yang tidak dapat ditangani ?
10. Bagaimana ketersediaan (jumlah) tenaga medis dan paramedis di RSUD Daya Makassar sebagai dukungan proses bisnis internal ?

11. Apakah RSUD Daya Makassar memiliki *medical record* (rekam medik) pasien ?

Jika ya, apakah *medical record* tersebut digunakan sebagai pelayanan purna jasa rumah sakit ?

Jika tidak, mengapa rumah sakit tidak memiliki dokumentasi *medical record* pasien tersebut ?

12. Selain *medical record*, apa saja layanan yang disediakan RSUD Daya Makassar dalam rangka pemenuhan proses layanan purna jasa ?