

## EVALUASI KINERJA INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT IBNU SINA DENGAN PENERAPAN *BALANCED SCORE CARD*

Yusril Febri Yulita<sup>1</sup>, Suriani<sup>2</sup>, Darusman<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Administrasi Rumahsakit, STIKES Muhammadiyah, Aceh

<sup>2</sup> Administrasi Rumahsakit, STIKES Muhammadiyah, Aceh

<sup>3</sup> Administrasi Rumahsakit, STIKES Muhammadiyah, Aceh

Email: [suriani.id2020@gmail.com](mailto:suriani.id2020@gmail.com)

---

### Abstrak

Currently the big challenge for hospitals is how to survive to continue to provide quality services for the community and be able to face current and future competition. One form of health service in hospitals is inpatient care for patients registered at inpatient installations. The inpatient installation is one of the clinical services that serves patients who must be treated for one day or more. To review the performance of employees at the inpatient installation, it is necessary to conduct a performance evaluation by the hospital in order to improve the quality of performance of hospital staff. One of the tools that can be used for performance evaluation is the Balanced Scorecard (BSC). This BSC is a commonly used measurement tool in a company. The purpose of this study was to determine the application of the BSC on the customer perspective and learning and growth perspective whether it has a significant effect on employee performance evaluation at the Ibnu Sina Hospital Inpatient Installation. This study uses a descriptive quantitative approach. The population in this study were all employees and patients at the Ibnu Sina Hospital Inpatient Installation and the sample selected was 37 people (25 employees and 12 patient family representatives) with simple random sampling method. The results of this study indicate that the Customer Perspective variable has a positive coefficient value of 0.101 and a significance value of 0.030 <0.05 while the Learning and Growth Perspective variable has a positive coefficient value of 0.290 and a significance value of 0.027 <0.05. The application of the BSC on the customer perspective and learning and growth perspective has a significant effect on employee performance evaluation at the Ibnu Sina Hospital Inpatient Installation. The hospital should use the BSC method in measuring its performance, because the Balanced Scorecard is a balanced and coherent performance measurement so that it can evaluate the performance of hospital employees to achieve its vision and mission.

**Keywords:** Hospital, Performance Evaluation, Balanced Score Card

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha pelayanan publik dengan ciri khas memberikan pelayanan medis dan pelayanan kesehatan yang tersedia (*available*), berkesinambungan (*continuitas*), dapat diterima (*acceptable*), wajar (*appropriate*), mudah diakses (*accessible*), mudah dijangkau (*affordable*) dan bermutu (*quality*) (Setyawan dkk, 2019). Saat ini tantangan besar bagi rumah sakit yaitu bagaimana mampu bertahan untuk dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas di mata masyarakat sekitar sekaligus mampu menghadapi persaingan saat ini dan dimasa yang akan datang. Hal tersebut menuntut rumah sakit mampu beroperasi dan menjalankan bisnisnya dengan dinamis, berorientasi pada kepuasan pelanggan dan efisien dalam biaya.

Meningkatnya interpretasi ekonomi dan saling ketergantungan antar pelaku-pelaku ekonomi sehingga menuntut perusahaan-perusahaan untuk mendesain kembali dan memodifikasi strategi bersaingnya (Maryam, 2016).

Suatu rumah sakit tentunya bertugas memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat yang membutuhkan. Salah satu bentuk pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah dengan pemberian layanan rawat inap bagi pasien yang terdaftar. Pelayanan rawat inap menurut Ilyas (2017) adalah pelayanan terhadap pasien masuk rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan atau pelayanan medik lainnya.

Instalasi rawat inap dituntut mampu memberikan pelayanan secara efektif dan efisien. Instalasi rawat inap ini dapat beroperasi secara efektif dan efisien apabila fungsi dari manajemen dilaksanakan dengan baik mulai dari tahap perencanaan sampai pada tahap pengendaliannya sehingga dapat memberikan kinerja yang optimal guna menjamin tercapainya tujuan rumah sakit (Nur & Haksama, 2016). Evaluasi kinerja termasuk salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan. Evaluasi kinerja sendiri dapat digunakan sebagai bentuk penilaian dari keberhasilan suatu perusahaan dan sebagai dasar dalam penyusunan sistem imbalan dalam perusahaan (Widyaningrum, 2020).

Dalam evaluasi kinerja akan dilakukan melalui sebuah pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi organisasi bisnis. Di dalam sistem pengendalian manajemen pada suatu organisasi bisnis, pengukuran kinerja merupakan usaha yang dilakukan pihak manajemen untuk mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan oleh masing-masing pusat pertanggungjawaban berdasarkan tolak ukur yang telah ditetapkan (Afandi, 2013). Salah satu alat yang dapat digunakan untuk evaluasi kinerja adalah BSC (*Balanced Score Card*). Metode BSC ini adalah alat ukur yang umum digunakan di suatu organisasi/perusahaan. BSC dikembangkan sebagai sistem pengukuran kinerja yang memungkinkan para eksekutif memandang perusahaan dari berbagai perspektif secara simultan (Soeseny dkk, 2021).

Akibat kelemahan yang diperoleh maka timbul sebuah ide untuk mengukur kinerja non-keuangan. Penilaian kinerja dengan menggunakan data non-keuangan, antara lain meliputi besarnya pangsa pasar dan tingkat pertumbuhannya, kemampuan perusahaan menghasilkan produk yang digemari oleh konsumen, pengembangan dan penilaian karyawan termasuk tingkat perputaran karyawan, citra perusahaan di mata masyarakat, tingkat ketepatan waktu perusahaan untuk menepati jadwal yang telah ditetapkan, persentase barang rusak selama produksi, banyaknya keluhan pelanggan dan pemberian garansi bagi pelanggan (Narosa, 2021).

Pengukuran kinerja berdasarkan *Balanced Score Card* pada suatu organisasi terdiri atas empat perspektif yaitu: Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Muhtar dkk, 2010). Dengan kata lain, *Balanced Score Card* mendidik manajemen dan organisasi pada umumnya untuk memandang rumah sakit dari empat perspektif yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan yang menghubungkan pengendalian operasional jangka pendek ke dalam visi dan strategi bisnis jangka panjang (Sibarani & Nani, 2014).

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis penerapan metode BSC pada salah satu unit rumah sakit yang ada di Kabupaten Aceh Besar adalah Rumah Sakit Ibnu Sina. Rumah sakit ini terletak di Sinyeu, Indrapuri, Kabupaten Aceh Besar. Sebelumnya peneliti telah mendapatkan data awal kinerja Pelayanan Rumah Sakit Ibnu Sina selama 3 tahun ke belakang dari pihak Instalasi Rawat Inap. Pada tahun 2020, penggunaan *BOR* di angka 64,84 dan setiap tahunnya penggunaan *BOR* meningkat hingga tahun 2022 berada di angka 98,10, untuk *LOS* ditahun 2020 ada di angka 3,98 untuk angka *LOS* itu sendiri mengalami penurunan pada tiap tahunnya dan ditahun 2022 angka *LOS* berada di 3,77, untuk *TOI* ditahun 2020 ada di angka 2,16 dan setiap tahunnya itu mengalami penurunan sehingga di tahun 2022 berada di angka 0,07, untuk penggunaan *BTO* ditahun 2020 berada di angka 59,39, setiap tahunnya penggunaan *BTO* mengalami peningkatan yang pesat ditahun 2022 angka penggunaan *BTO* berada di angka 94,88, untuk angka *GDR* ditahun 2020 berada di angka 4,52, ditahun 2021 berada di angka 5,96, dan pada tahun 2022 angka *GDR* berada di angka 0,00, untuk angka *NDR* ditahun 2020 hingga 2022 berada di angka 0,01, dari sini kita bisa melihat pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina selama 3 periode.

Berdasarkan data tersebut diketahui penilaian evaluasi kinerja pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina meliputi informasi mengenai nilai *Bed Occupancy Rate* (*BOR*), *Average Length of Stay* (*ALOS*), *Turn Over Internal* (*TOI*), *Bed Turn Over* (*BTO*), *Gross Death Rate* (*GDR*), dan *Net Death Rate* (*NDR*) tiap periodenya dapat digunakan untuk memperkirakan target efisiensi yang harus dicapai oleh rumah sakit dan kebijakan yang sudah ada telah efektif atau belum. Perhitungan per bulan dapat membantu mengevaluasi nilai indikator setiap bulannya.

Pada penelitian ini peneliti ingin menguji apakah penerapan evaluasi kinerja menggunakan *Balanced Score Card* (*BSC*) lebih efektif dan efisien untuk diterapkan dalam melakukan evaluasi kinerja untuk mendapatkan hasil evaluasi yang lebih akurat terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pasien selaku yang menerima layanan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina jika dibandingkan dengan sistem evaluasi kinerja yang telah ada.

Tujuan Penelitian:

1. Untuk mengetahui penerapan *Balanced Score Card* pada perspektif pelanggan apakah berpengaruh signifikan terhadap evaluasi kinerja karyawan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina.
2. Untuk mengetahui penerapan *Balanced Score Card* pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan apakah berpengaruh signifikan terhadap evaluasi kinerja karyawan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina.

Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam memperbaiki dan meningkatkan evaluasi kinerja pada Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan penerapan *Balanced Score Card* sehingga diperoleh kinerja yang baik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina dengan alamat Gampong Sinyeu Kecamatan Indrapuri Kabupaten Aceh Besar. Adapun konsep dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terkait bentuk evaluasi kinerja pelayanan Instalasi Rawat Inap pada Rumah Sakit Ibnu Sina dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* yang ditinjau dari perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Jenis penelitian kuantitatif menggunakan metode analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian dengan cara pengisian kuesioner dilaksanakan dalam satu waktu bersamaan, dimana sebelum pengisian peneliti menjelaskan terlebih dahulu terkait instrumen yang digunakan dan tata cara pengisian. Kuesioner yang sudah diisi oleh responden kemudian dianalisis dengan *software SPSS ver.20*.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina yang terdiri dari dokter, perawat, serta pasien sebanyak 37 orang yang terdiri dari 25 orang karyawan dan 12 orang perwakilan keluarga pasien pada Instalasi Rawat Inap. Pemilihan responden ini mewakili kedua ruangan yang ada pada Instalasi Rawat Inap.

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang digunakan adalah:

1. Data primer adalah Data primer adalah data yang diperoleh dari angket (kuisisioner), studi pustaka, literatur, dan berbagai dokumen yang berkaitan dengan evaluasi kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina dengan penerapan *Balanced Scorecard*.
2. Data sekunder data yang diperoleh secara langsung yaitu berupa jumlah karyawan pada Instalasi Rawat Inap, jumlah bed yang tersedia di setiap ruangan pada Instalasi Rawat Inap, dan laporan tahunan terhadap penilaian kinerja selama 3 tahun terakhir yaitu tahun 2020-2022 pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina di Kawasan Indrapuri, Kabupaten Aceh Besar.

Teknik pengumpulan data, penulis menggunakan metode penyebaran kuisisioner. Kuisisioner dilakukan untuk pengukuran evaluasi kinerja pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina dengan penerapan *Balanced Scorecard* menggunakan perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan melalui skala dalam bentuk angka.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Karakteristik Responden**

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner secara langsung kepada responden sebanyak 37 orang kepada karyawan dan pasien pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina. Adapun karakteristik responden yang diteliti terbagi atas 3 kategori yaitu responden berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan usia dan berdasarkan jabatan.

#### **a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	6	16,22
Perempuan	31	83,78
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, September 2023

Berdasarkan Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak dari responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 83,78% atau sebanyak 31 orang daripada laki-laki sebesar 16,22% atau sebanyak 6 orang.

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
22-25	15	40,54
26-29	6	16,22
30-33	6	16,22
<33	10	27,03
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, September 2023

Berdasarkan Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan usia lebih banyak responden yang berasal dari usia 22-25 tahun sebesar 40,54% atau sebanyak 15 orang dengan usia 26-29 tahun sebesar 16,22% atau sebanyak 6 orang, usia 30-33 tahun sebesar 16,22% atau sebanyak 6 orang dan usia diatas 33 tahun sebesar 27,02% atau sebanyak 10 orang.

#### c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Perawat	14	37,84
Bidan	10	27,02
Lainnya (Nutrisi dan Pasien)	13	35,14
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Olahan, September 2023

Berdasarkan Tabel 3 dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pendidikan menunjukkan lebih banyak responden dengan jabatan perawat

sebesar 37,84% atau sebanyak 14 orang diikuti oleh responden dengan jabatan bidan sebesar 27,02% atau sebanyak 10 orang, dan lainnya (nutrisionis dan pasien) sebesar 35,14% atau sebanyak 13 orang.

## 2. Analisis Data

### a. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Besarnya nilai koefisien korelasi (R) berkisar antara +1 s/d -1. Koefisien Korelasi ini menunjukkan kekuatan (*strength*) hubungan linear dan hubungan dua variabel acak. Jika koefisien korelasi positif, maka kedua variabel memiliki hubungan searah. Maka artinya jika nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y tinggi juga, Sedangkan jika sebaliknya jika koefisien korelasi negatif, maka nilai variabel Y akan rendah (dan sebaliknya). Untuk memudahkan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel peneliti memberikan kriteria berdasarkan *Pearson Correlation* yaitu:

- 0-0,20 : Tidak ada korelasi antara dua variabel
- 0,21-0,40 : Korelasi lemah.
- 0,41-0,60 : Korelasi sedang
- 0,61-0,80 : Korelasi kuat.
- 0,81-1,00 : Korelasi sempurna

Untuk hasil koefisien korelasi (R) dapat dilihat dalam Tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Hasil Koefisien Korelasi (R)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 <sup>a</sup>	.359	.151	5.597

Sumber: Output SPSS 20 yang telah diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y) memiliki koefisien korelasi positif, artinya ketiga variabel memiliki hubungan positif atau searah. Selain itu didapatkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) kedua variabel sebesar 0,542, artinya kekuatan hubungan antara kedua variabel memiliki korelasi sedang.

### b. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat dapat diketahui. Besarnya koefisien determinasi adalah 0 sampai 1. Apabila koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati 0, maka semakin kecil pula pengaruh independen variabel terhadap dependen variabel dan begitupun sebaliknya.

Untuk hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dalam Tabel 5 berikut:

**Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
---------------	--	--	--	--

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 <sup>a</sup>	.359	.151	5.597

Sumber: Output SPSS 20 yang telah diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 5 dapat disimpulkan bahwa nilai *R Square* (koefisien determinasi) sebesar 0,359 yang artinya pengaruh variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan ( $Y$ ) sebesar 35,9%. Artinya, terdapat sebesar 64,1% pengaruh variabel lain terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan nilai  $R^2$  tersebut maka dapat diketahui bahwa kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang kecil. Hal ini menunjukkan bahwa perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tidak begitu besar karena masih banyak faktor lainnya yang lebih dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

### c. Hasil Uji T

Uji t (parsial) dilakukan dengan tujuan mencari tahu pengaruh variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen secara parsial atau secara individu. Tidak hanya mencari tahu pengaruh secara individual tetapi mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang dihasilkan oleh variabel bebas atau independen jika diuji secara individual. Selain itu uji t juga dapat dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian uji t dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis sebagai berikut menurut Sugiyono (2015):

- 1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  dan nilai probabilitas (signifikan)  $> 0,05$ , maka  $H_1$ ,  $H_2$ , ditolak artinya secara parsial variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  dan nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_1$ ,  $H_2$ , diterima artinya secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Untuk hasil uji t (parsial) dapat dilihat dalam Tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	60.310	26.125		5.309	.046
X1	.101	.285	.116	3.356	.030
X2	.290	.488	.195	2.595	.027

Sumber: Output SPSS 20 yang telah diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa perolehan hasil uji t untuk nilai  $t \text{ hitung}$  didapatkan untuk variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) sebesar 3,356 dengan nilai signifikansi sebesar 0,030. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$  dengan nilai  $t \text{ hitung}$   $3,356 > t \text{ tabel}$  2,032 Dengan demikian,  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh

signifikan antara Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Sehingga hipotesis pertama pada penelitian ini dapat diterima.

Sedangkan perolehan hasil uji t untuk nilai t hitung didapatkan untuk variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) sebesar 2,595 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,027 < 0,05$  dengan nilai t hitung  $2,595 > t$  tabel 2,032. Dengan demikian,  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh signifikan antara Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Sehingga hipotesis kedua pada penelitian ini dapat diterima.

#### d. Analisis Regresi Linear Berganda

*Analisis regresi linear berganda* adalah hubungan secara *linear* antara satu variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Adapun hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat dalam Tabel 7 berikut:

**Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	60.310	26.125		5.309	.046
X1	.101	.285	.116	3.356	.030
X2	.290	.488	.195	2.595	.027

Sumber: Output SPSS 20 yang telah diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 7 di atas ditampilkan *output* regresi linear berganda dalam bentuk tabel koefisien untuk menginformasikan model persamaan regresi yang diperoleh dengan nilai koefisien konstanta dan koefisien variabel dalam kolom *Unstandardized Coefficients B*. Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 60.310 + 0.101X_1 + 0.290X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 60,310. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu nilai variabel independen maka nilai variabel independen bertambah sebesar 0,101 dan 0,290. Selain itu, variabel independen mengalami kenaikan terhadap variabel dependen sebesar 60,3%.

Dalam artian lain disebutkan pula bahwa dengan perolehan nilai konstanta sebesar 60,3% menunjukkan bahwa jika variabel Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) dan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) bernilai konstan maka variabel Y (Kinerja Karyawan) juga akan bernilai konstan sebesar 60,310. Sedangkan parameter sebesar 0,101 jika variabel  $X_1$  (Perspektif Pelanggan) meningkat sebesar 1% maka variabel Y (Kinerja Karyawan) akan meningkat pula sebesar 0,101% dan parameter sebesar 0,290 jika variabel  $X_2$  (Perspektif Pembelajaran dan

Pertumbuhan) meningkat sebesar 1% maka variabel Y (Kinerja Karyawan) akan meningkat pula sebesar 0,290%.

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Perspektif Pelanggan ( $X_1$ ) Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel 7 diatas maka variabel Perspektif Pelanggan memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0.101 dan nilai signifikansi sebesar 0.030. Nilai signifikansi  $< 0.05$ . Dengan demikian maka secara parsial Perspektif pelanggan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina. Hal ini dapat dibuktikan dengan kemudahan akses saat pendaftaran, pelayanan oleh karyawan yang cepat tanggap kepada pasien, pasien yang puas dengan penampilan dan sikap dokter saat melayani pasien. Bukan hanya itu, pasien juga puas dengan penjelasan yang diberikan oleh dokter juga mendapatkan kenyamanan dari fasilitas yang disediakan rumah sakit pada Instalasi Rawat Inap dan kepuasan pasien juga dirasakan dengan layanan cepat tanggap yang diberikan oleh karyawan Instalasi Rawat Inap terhadap pengaduan dan keluhan kesah pasien selama menjalankan pengobatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Arpita dkk (2019), bahwa kinerja karyawan selama tiga tahun berturut-turut menunjukkan peningkatan skor dari 78,28 ke 79,03 sampai menjadi 79,78, sehingga memperoleh penilaian interpretasi A (sangat baik) dan terlihat peningkatan kinerja yang semakin meningkat meskipun perbaikan akan terus dilakukan di berbagai jenis layanan.

### 2. Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ( $X_2$ ) Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel 7 diatas maka variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan memiliki nilai koefisien yang positif sebesar 0.290 dan nilai signifikansi sebesar 0.027. Nilai signifikansi  $< 0.05$ . Dengan demikian maka secara parsial Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya perhatian dari rumah sakit untuk menyediakan fasilitas pendukung bagi pekerjaan karyawan, adanya program kompensasi yang diberikan sebagai apresiasi bagi karyawan yang berprestasi dan rajin. Selain itu, karyawan Instalasi Rawat Inap diberikan pula kemudahan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan, adanya pengadaan pelatihan dan seminar bagi karyawan, dan adanya rasa nyaman saat pemakaian fasilitas Instalasi Rawat Inap oleh karyawan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Sumarsih (2016) bahwa pengukuran kinerja dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong yang berkaitan dengan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ditinjau dari perspektif produktifitas menunjukkan kinerja dengan kriteria baik.

## SIMPULAN

Penerapan *Balanced Scorecard* pada perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh signifikan terhadap evaluasi kinerja karyawan pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina. Hal ini dibuktikan bahwa variabel perspektif keduanya memiliki nilai koefisien yang positif dengan nilai signifikansi  $< 0.05$  sehingga secara parsial perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi. (2013). Analisis Pendekatan *Balanced Scorecard* Sebagai Suatu Sistem Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Ibnu Sina). [Skripsi], Universitas Hasanudin Makasar. Makasar: Lembaga Penelitian Universitas Hasanudin Makasar.
- Arpita, Tanjung, A.R., Nasrizal. (2019). Analisis Kinerja Rumah Sakit Berdasarkan *Balanced Scorecard* Di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. *Pekbis Jurnal*, 11(2).
- Ilyas, M. M. (2017). Pelayanan Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Prosiding Seminar Nasional Darmajaya, 447-486.
- Lestari, S., Sumarsih. (2016). Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Profita: Kajian Ilmu Akuntansi*, 4(2).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6(1). <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jipsi/article/view/232>
- Muhtar, Darmawansyah, dan Nurhayani. (2010). Analisis Kinerja Instalasi Rawat Inap RSUD Daya Makassar Berdasarkan *Balanced Scorecard*. *Jurnal MKMI*, 6(2): 71-75.
- Narosa, Elfi. (2021). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Ukuran Non Keuangan (Studi Kasus Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu). *HIRARKI: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(2): 250-260.
- Nur, Y.D., Haksama, S. (2016). Pengukuran Kinerja Rawat Inap Berdasarkan Perspektif *Balanced Scorecard*. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 4(1): 67-76.
- Sibarani, A., Zahara, N. H. (2014). Implementasi *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja Pada Rumah Sakit Bhayangkara Polda Bengkulu. *Ekombis Review: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1): 79-96.

- Soeseny, R.E., Yahya, M.R., dan Haridhi, M. (2021). Pengaruh Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* (Studi Kasus PT Permata Hijau Palm Oleo Kim II). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi (Jimeka)*, 6(2): 263-269.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Widyaningrum, M. E. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktifitas Karyawan Perusahaan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.