

TUGAS AKHIR

**ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAN NON KEUANGAN DENGAN
PENERAPAN METODE *BALANCED SCORECARD* (STUDI KASUS PADA
PUSKESMAS KASIHAN II BANTUL)**



Oleh

Rabiatul Adawiyah

20153030024

PROGRAM STUDI D3. AKUNTANSI

PROGRAM VOKASI UMY

AGUSTUS 2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama :Rabiatul Adawiyah

NIM :20153030024

Menyatakan bahwa tugas akhir dengan judul “Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Penerapan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Puskesmas Kasihan II Bantul)” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam tugas akhir ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 18 Agustus 2018



Rabiatul Adawiyah

MOTTO

“sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 6)

“Barang siapa yang melepaskan satu kesusahan seorang mukmin, pasti Allah akan melepaskan darinya satu kesusahan pada hari kiamat. Barang siapa yang menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat. Barang siapa yang menutupi aib seorang muslim, pasti Allah akan menutupi aibnya di dunia dan di akhirat. Allah senantiasa menolong hamba Nya selama hamba-Nya itu suka menolong saudaranya”. (HR. Muslim)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai waktu yang telah ditentukan dengan judul **“Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan dengan Penerapan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada Puskesmas Kasihan II Bantul)”**.

Tugas akhir ini disusun dan diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (Amd) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari dukungan, saran, dan bimbingan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Bambang Jatmiko, S.E., M.Si., selaku Direktur Utama Progam Vokasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Barbara Gunawan, S.E., M.Si., Ak., C.A., selaku Ketua Progam Studi D3. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Desi Susilawati, S.E., M.Sc., CTA., selaku Sekretaris Progam Studi D3. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak/Ibu Dosen, Staff, dan Karyawan Program Studi D3. Akuntansi.

5. Seluruh Staff dan Karyawan Puskesmas Kasihan II Bantul.
6. Orang Tua penulis yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.
7. Teman-teman Progam Studi D3. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan masukan yang sangat berharga.
8. Serta semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, apabila dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dijadikan acuan penulis dalam melakukan perbaikan. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Agustus 2018

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Lokasi Penelitian	17
B. Objek Penelitian	17
C. Metode Pengumpulan Data	17

D. Jenis dan Sumber Data	18
E. Teknis Analisis Data	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
A. Hasil.....	25
B. Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	22
Tabel 4.1 Pengukuran Akuisisi Pelanggan	31
Tabel 4.2 Pengukuran Retensi Pelanggan	31
Tabel 4.3 Data Kepuasan Pelanggan.....	32
Tabel 4.4 Pengukuran Proses Inovasi	33
Tabel 4.5 Pengukuran Retensi Karyawan	36

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian	1
Pengukuran Kepuasan Pelanggan	3
Daftar Wawancara.....	4
Data Karyawan Tahun 2016.....	5
Data Karyawan Tahun 2017.....	7
Data Karyawan Keluar Tahun 2017.....	9
Kunjungan Pasien Tahun 2016	10
Kunjungan Pasien Tahun 2017	11
Jenis Kunjungan Pasien	12