

PENGESAHAN

Skripsi yang Berjudul Studi Fenomenologi: Manguak Makna Kinerja Rumah Sakit Melalui Penerapan *Balance Scorecard* Di Rumah Sakit Aloeie Saboe

Oleh Nazli Ahmad

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Jumat, 03 Juli 2015

Waktu : 10.30 s.d selesai

Penguji:

1. Dr. Tri Handayani Amaliah, SE. Ak, M.Si 1.
2. Ibu Hartati Tuli, SE, Ak, M.Si 2.
3. Zulkifli Boki, SE., AK., M.Si 3.
4. Ronald S.Badu, SE., M.Si 4.

Gorontalo, JULI 2015

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Hamzah Yunus, M.Pd
NIP: 19600223 198603 1 004

ABSTRAK

Nazli Ahmad. 921 411 133. 2015. Studi Fenomenologi: Manguak Makna Kinerja Rumah Sakit Melalui Penerapan *Balance Scorecard* Di Rumah Sakit Aloeii Saboe. Skripsi Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Zulkifli Bokuu, SE., Ak., M.Si dan Bapak Ronald S. Badu, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui makna dari kinerja rumah sakit melalui penerapan *Balance Scorecard* di Rumah Sakit Aloeii Saboe. Kinerja rumah sakit dengan menggunakan *Balance Scorecard* dapat dilihat melalui beberapa Perspektif yang terdapat dalam *Balance Scorecard* yaitu Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Internal Bisnis, Serta Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei langsung ke lapangan (observasi) serta melakukan wawancara oleh peneliti dan beberapa perwakilan dari pihak Rumah Sakit Aloeii Saboe yang dijadikan sebagai informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci dalam penelitian ini berjumlah dua orang. Selanjutnya untuk menentukan informan kunci dan informan tambahan, peneliti menggunakan metode *purpose sampling* dan *snowball sampling*. Analisis data yang digunakan oleh peneliti yaitu Reduksi data (*data reduction*), Penyajian data (*data display*), Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Aloeii Saboe masih perlu ditingkatkan lagi pelayanannya agar mendapatkan hasil yang memuaskan sehingga dapat memberikan pelayanan prima bagi masyarakat serta faktor pendukung lainnya yaitu peningkatan dana atau keuangan untuk pelaksanaan operasional rumah sakit sehingga tidak menimbulkan kerugian. Jika dilihat dari penerapan *Balance Scorecard* yang dijadikan sebagai tolok ukur kinerja rumah sakit makna yang nampak yaitu simbol Keuangan dan simbol Pelayanan. Simbol keuangan yang dimaksudkan disini yaitu tanggung jawab dan keseimbangan. Simbol lain yang muncul saat penelitiain berlangsung yakni dari segi pelayanan "Pelayanan Prima".

Kata Kunci: **Kinerja Rumah Sakit, *Balance Scorecard*, simbol keuangan dan simbol pelayanan.**