

## **ANALISIS KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN UKURAN NON KEUANGAN ( STUDI KASUS RUMAH SAKIT AWAL BROS UJUNG BATU )**

Elfi Narosa

<sup>1</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Pasir Pengaraian, Rokan Hulu, Indonesia  
Email : elpinarosa33@gmail.com

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perusahaan Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu dengan menggunakan ukuran non keuangan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu. Sampel penelitian menggunakan teknik purposive sampling yaitu yang dianggap paling tahu teknik ini di gunakan untuk kepala bagian bagian perawat. Metode pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan teknik wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, display data, dan kesimpulan. Hasil pembahasan yaitu: kinerja Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sudah menerapkan kinerja yang baik sesuai dengan prosedur yang sudah ada yang di tetapkan atau SOP yang di tetapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu bisa di lihat dari sub indikator kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas yang sudah di jelaskan sebelumnya. Akan tetapi satu sub indikator non keuangan menunjukkan masih ada kekurangan dari Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu hasil dari pembahasan yang menunjukkan bahwa dalam sub indikator non keuangan akuntabilitas masih ada beberapa karyawan yang tidak patuh dengan peraturan.

**Kata kunci** : Ukuran Non Keuangan, Kualitas Layananan, Responsibilitas, Responsivitas, Akuntabilitas

## **COMPANY PERFORMANCE ANALYSIS USING NON-FINANCIAL MEASUREMENTS (CASE STUDY OF BROS UJUNG BATU INITIAL HOSPITAL)**

### **Abstract**

*This study aims to determine the company's performance at Awal Bros Ujung Batu Hospital using non-financial measures. The population in this study were all nurses at Awal Bros Hospital, Ujung Batu. The research sample used a purposive sampling technique, namely those who were considered the most knowledgeable about this technique were used for the head of the nursing section. The method of data collection is done by using interview techniques, literature study, and documentation. The data analysis technique uses data reduction, data display, and conclusions. The results of the discussion are: the performance of the Awal Bros Ujung Batu Hospital has implemented good performance in accordance with the existing procedures that have been set or the SOP set by the Awal Bros Ujung Batu Hospital can be seen from the sub-indicators of service quality, responsibility, responsiveness. has been explained before. However, one non-financial sub-indicator shows that there are still shortcomings from the Awal Bros Ujung Batu Hospital, the results of the discussion show that in the non-financial accountability sub-indicator there are still some employees who do not comply with the regulations.*

**Keywords:** *Non-financial measures, service quality, responsibility, responsiveness, accountability*

## PENDAHULUAN

Di era sekarang ini persaingan semakin ketat dan bersifat global, sehingga perusahaan perusahaan yang terlibat dalam persaingan bisnis dituntut untuk lebih produktif, memiliki kinerja yang baik, serta harus bisa menyiasati perkembangan teknologi dan informasi yang semakin berkembang. Kendala yang dapat terjadi seperti adanya persaingan, situasi politik, kemajuan teknologi serta pelanggan yang semakin cerdas dan berpengetahuan dapat menghambat perkembangan perusahaan.

Salah satu cara untuk dapat bertahan dan mengikuti perkembangan industri bisnis adalah dengan menerapkan suatu sistem pengukuran kinerja yang mampu menjadikan perusahaan dapat menghadapi kompetisi yang ada serta untuk memberikan informasi yang diperlukan bagi pihak manajer. Saat ini sistem pengukuran kinerja menjadi pusat perhatian bagi praktisi maupun akademisi khususnya di bidang akuntansi manajemen (Sholihin dan Pike, 2010).

Rumah sakit swasta merupakan Rumah Sakit yang dimiliki oleh perusahaan dengan tujuan keuntungan atau perusahaan nirlaba dan swasta dibiayai melalui pembayaran untuk layanan medis oleh pasien itu sendiri, asuransi, atau oleh kedutaan asing. Kegiatan usaha rumah sakit swasta bersifat sosial dan ekonomi yang mengutamakan pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat.

Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu berdiri sejak 06 Juli 2012 dan hingga saat ini telah melayani banyak pasien baik dari Kabupaten Rokan Hulu maupun daerah sekitarnya. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu mengutamakan layanan berkualitas, keselamatan pasien dan merupakan rumah sakit telah terakreditasi nasional. Rumah Sakit Awal Ujung Batu terletak 10 menit dari Polsek Ujung Batu dan siap melayani pasien dengan kapasitas 67 tempat tidur yang tersedia. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu terletak di Jalan Sudirman no. 314 Ngaso, Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

Pengukuran kinerja berdasarkan keuangan seperti laba perusahaan, laba bersih per saham, pertumbuhan penjualan atau *total shareholder return* (Ibrahim & Lloyd, 2011 dalam Gijssel, 2012) memang merupakan hal yang penting bagi perkembangan perusahaan, tetapi perhitungan tersebut kurang menyediakan informasi yang akurat mengenai kemampuan perusahaan karena informasi yang diukur dalam satuan keuangan merupakan hasil dari keputusan masa lalu dan hanya memberikan gambaran keberhasilan perusahaan jangka pendek tanpa menggambarkan secara nyata kondisi perusahaan yang sebenarnya, pengukuran kinerja berbasis keuangan tidak lagi relevan untuk memberikan informasi penting bagi perusahaan.

Untuk itu, pengukuran kinerja yang baru diciptakan yang didasarkan pada pengukuran kinerja *non financial* sebagai konsekuensi dari kekurangan pengukuran kinerja keuangan. Pengukuran kinerja *non financial* memberikan informasi yang lebih relevan, akurat dan tepat waktu untuk mencocokkan defisiensi yang melekat yang terkandung dalam ukuran kinerja tradisional.

Pengukuran kinerja perusahaan merupakan hal sangat penting, karna dengan pengukuran kinerja manajemen dapat mengambil keputusan bahwa kinerja perusahaan semakin membaik atau tidak, Pengukuran non keuangan menjadi penting untuk dilakukan, karena banyak data-data non keuangan yang bersifat kualitatif yang menyangkut operasional perusahaan maupun yang menyangkut hubungan organisasi dengan lingkungan eksternalnya yang mempunyai pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara di dalam indikator responsivitas Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu masih ada beberapa karyawan yang masih kurang sigap dalam melayani pasien hal ini bisa di lihat di bagian pendaftaran masih banyak pasien yang mengeluh menunggu antrian , hal ini berkaitan dengan ukuran non keuangan yaitu responsivitas yang mana responsivitas adalah suatu perusahaan harus mampu untuk secara tanggap mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam pelayanan jasanya.

Tabel 1.1 Jumlah Perawat Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu

<b>NO</b>	<b>BAGIAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1.	ICU	5 orang
2.	Bidan	12 orang
3.	Rawat inap	21 orang
4.	OK	12 orang
5.	UGD	10 orang
	JUMLAH	60 orang

Tabel 1.1 di atas merupakan data yang menjelaskan jumlah seluruh karyawan di bagian perawat berdasarkan bagian bagian pekerjaan masing masing yang telah di tentukan. Karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan di sebuah perusahaan. Karyawan dapat diartikan sebagai setiap orang yang memberikan jasa kepada perusahaan ataupun organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut, karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji dan kompensasi-kompensasi lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Desember tahun 2020 dengan staf manajemen masih ada beberapa karyawan yang masih kurang patuh dengan aturan yang di buat manajemen, contoh nya dalam hal di siplin waktu, masih ada beberapa karyawan yang kurang di siplin dalam mengerjakan tugas yang telah di berikan kepada karyawan. Hal ini berkaitan dengan indikator non keuangan yaitu akuntabilitas yang mana akuntabilitas dalam suatu perusahaan menyangkut seberapa patuhnya karyawan terhadap perintah yang di berikan oleh manajer.

Berdasarkan hasil wawancara pada bulan Desember tahun 2020 dengan staf manajemen permasalahan kinerja perusahaan Rumah Sakit Awal Bros yang terjadi saat ini adalah sikap pelayanan karyawan yang masih kurang terhadap pasien. Pelayanan yang kurang maksimal ini berkaitan dengan ukuran non keuangan yaitu kualitas layanan.

Tabel 1.2 Jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
1.	2018	5.990 pasien
2.	2019	6.164 pasien
3.	2020	5.709 pasien

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa jumlah pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu setiap tahunnya terus mengalami *fluktuatif* (perubahan naik turun). Pada tahun

2018 jumlah Pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sebanyak 5.990 orang atau pasien, selanjutnya pada tahun 2019 pasien rawat inap di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sebanyak 6.164 pasien, selanjutnya pada tahun 2020 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan dengan jumlah menjadi 5.709 orang.

Tabel 1.3 Jumlah pasien rawat jalan Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu

No	Tahun	Jumlah
1.	2018	43.028 pasien
2.	2019	50.644 pasien
3.	2020	48.259 pasien

Tabel 1.3 di atas merupakan tabel jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu dari tahun 2018 sampai tahun 2020, jumlah pasien rawat jalan setiap tahun nya mengalami *fluktuatif* ( perubahan naik turun ). Pada tahun 2018 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sebanyak 43.028 pasien, selanjutnya pada tahun 2019 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 50.644 pasien, selanjutnya pada tahun 2020 jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu mengalami penurunan dengan jumlah 48.259 pasien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf manajemen pada bulan Desember tahun 2020, Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sudah melaksanakan kegiatan kegiatan sesuai dengan prinsip prinsip administrasi yang sudah di tetapkan oleh pihak Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu. Tetapi berdasarkan hasil wawancara kendala yang masih ada di Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu yaitu masih ada beberapa pasien yang tidak mengikuti alur pelayanan yang sudah di tetapkan, dan masih ada beberapa pasien yang tidak tepat waktu. Hal ini berkaitan dengan ukuran non keuangan yaitu responsibilitas yang mana responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.

Selama ini, kinerja suatu perusahaan diukur dengan menggunakan pengukuran kinerja tradisional yang hanya menitik beratkan pada sektor keuangan semata karena ukuran keuangan mudah dilakukan pengukurannya. Diterapkannya pengukuran kinerja yang seperti itu, menyebabkan perusahaan hanya berorientasi pada keuntungan jangka pendek dan cenderung mengabaikan kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang. Analisis kinerja non keuangan merupakan salah satu faktor pendukung dalam perusahaan, karena dari analisis tersebut kita dapat menilai keberhasilan perusahaan tersebut. Dalam analisis kinerja non keuangan kita dapat melihat kualitas, kepuasan, serta kinerja dari suatu perusahaan.

## KAJIAN TEORI

### Kinerja perusahaan

Kinerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh seluruh manajemen, baik pada tingkatan organisasi kecil maupun besar. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi atau karyawan adalah bentuk pertanggungjawaban kepada organisasi dan publik. Menurut moeheriono (2012:95).

Menurut moeheriono (2012:95), kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi, sedangkan menurut Rivai (2013:604).

sedangkan menurut Rivai (2013:604), kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan suatu referensi pada sejumlah standar seperti biaya masa lalu yang diproyeksikan dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan sebagainya.

Pengertian kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

### **Faktor yang mempengaruhi kinerja perusahaan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu perusahaan atau instansi adalah sebagai berikut: (Arsenia, 2011):

- a. Faktor Individu
- b. Faktor lingkungan organisasi
- c. Pegawai
- d. Pekerjaan
- e. Mekanisme kerja
- f. Lingkungan kerja

### **Pengertian pengukuran kinerja**

Wibowo (2014) menyatakan bahwa pengukuran kinerja pada dasarnya adalah melakukan pengukuran terhadap sejumlah aktivitas operasional organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Pengukuran kinerja suatu perusahaan sangat berguna untuk membandingkan kinerja perusahaan periode lalu dan periode yang akan datang, sehingga dapat diketahui, kinerja mengalami perbaikan atau sebaliknya mengalami penurunan (Handayani, 2011).

Menurut *Whittaker* dalam *Moehariono* (2012:72), pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas, serta untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goal sand objectives*).

### **Tujuan pengukuran kinerja**

Secara umum, tujuan pengukuran kinerja menurut (Arsenia, 2011) adalah:

- A. menetapkan target-target yang dapat diterima oleh mereka yang kinerjanya akan diukur dan dilaksanakan dalam suasana yang dikarakteristikan oleh komunikasi terbuka antara atasan dan bawahan dan mengusahakan kebersamaan dalam tindakan
- B. menggunakan ukuran-ukuran prestasi yang diandalkan, terbuka dan objektif, membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan yang direncanakan, dan menyediakan umpan balik bagi orang yang dinilai.

- C. bila prestasi kurang optimal, setelah melalui berbagai langkah sebelumnya, timbul kebutuhan untuk menspesifikasikan dan setuju dengan rencana pengembangan pribadi orang yang dinilai yang dapat didasarkan pada penilaian kebutuhan pelatihan dan pengembangan.
- D. membuat ketentuan untuk alokasi baik reward ekstrinsik yang mengikuti proses penilaian.
- E. menjanjikan hasil-hasil yang diinginkan dalam bentuk pemenuhan karyawan, pemanfaatan penuh kapasitas individu, perubahan budaya perusahaan dan pencapaian sasaran organisasi dalam kondisi dimana ada keharmonisan antara sasaran individu dan organisasi.

### **Pengertian Penilaian Kinerja**

menurut ullah khan (2013) secara sederhana penilaian kinerja bisa dipahami sebagai penilaian terhadap kinerja individual dalam suatu cara yang sistematis. penilaian tidak hanya didasarkan pada kinerja masa lalu saja, berbagai potensi karyawan dalam kinerja di masa datang juga harus dinilai.

Penilaian kerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka. Artinya penilaian kerja merupakan suatu tahapan tahapan yang dilakukan untuk melakukan penilaian terhadap hasil kerja karyawan (Priyono, 2010).

Penilaian kinerja adalah untuk membuat karyawan memandang diri mereka sendiri seperti adanya, mengenali kebutuhan perbaikan kinerja kerja dan untuk berperan serta dalam membuat rencana perbaikan kinerja (priyono, 2010).

Penilaian harus berakar pada realitas kinerja karyawan, penilaian bersifat nyata, bukan abstrak dan memungkinkan pemimpin dan karyawan untuk mengambil pandangan yang positif tentang bagaimana kinerja bisa menjadi lebih baik di masa depan dan bagaimana masalah-masalah yang timbul dalam memenuhi standar dan sasaran kinerja dapat dipecahkan (Martono, 2010).

### **Manfaat Penilaian Kinerja**

Ada enam manfaat dari penilaian kinerja suatu perusahaan tersebut jika diterapkan dengan baik (arsenia, 2011) yaitu:

#### **A. Performance Improvement**

Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mngambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.

#### **b. Compensation Adjustment**

Yaitu membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.

#### **c. Placement Decision**

Yaitu menentukan promosi, transfer dan *demotion*.

#### **d. Training and development Needss**

Yaitu mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih opimal.

- e. *Carrer Planning and Development*, yaitu memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.
- f. *Staffing Process Deficiencies*, yaitu mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.

*Jenis – jenis non financial performance ( non keuangan )*

Menurut (Mengko 2013) untuk kinerja yang diukur menggunakan sistem non-keuangan khususnya pada perusahaan atau organisasi jasa yaitu:

- a. Kualitas layanan
- b. Responsivitas
- c. Responsibilitas
- d. Akuntabilitas

## **METODE PENELITIAN**

### **Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010, hlm. 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### **Populasi Dan Sampel**

Menurut Suharismi (2010) populasi adalah jumlah keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Populasi adalah keseluruhan unit objek yang diteliti berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang logis sebagai dasar untuk mengambil kesimpulan (Rianse dan Abdi, 2012), maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat.

Sampel adalah sebagian yang diambil dari seluruh objek yang diteliti yang dianggap mewakili terhadap seluruh populasi dan diambil menggunakan teknik tertentu (Rianse dan Abdi, 2012). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* adalah teknik ini pengambilan sampel sumber data yang memenuhi kriteria tertentu (Sugiono, 2004), misalnya orang-orang tersebut yang dianggap paling tahu apa yang kita harapkan. Teknik pengambilan sampel ini peneliti gunakan untuk kepala bagian bagian perawat.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan eksplorasi kepada pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian ini. Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan berupa tanya jawab.

#### **2. Studi Pustaka**

Penulis mengumpulkan data melalui studi pustaka dari jurnal, artikel, skripsi, penelitian terdahulu, atau buku untuk mendapatkan dasar teori yang kuat dan menyeluruh tentang bahasan penelitian seputar kinerja non keuangan (Ardiyana & Muid 2008).

3. Dokumentasi

Selain melakukan wawancara informasi juga bisa di peroleh dari fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian atau sejarah, foto , dan lain lain nya.

### **Teknik Analisis data**

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

2. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

3. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*).

merupakan kegiatan akhir dari analisis data. penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **Profil Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu**

Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu adalah Rumah Sakit Swasta yang berlokasi di JL. Jendral Sudirman No 314 dan di resmikan tanggal 06 juli 2012 oleh Bupati Rokan Hulu oleh Bapak DRS. H. Achmad, Msi. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu mempunyai kapasitas tempat tidur yang di miliki sebanyak 50 tempat tidur. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu adalah salah satu Rumah Sakit Swasta terbesar di Provinsi Riau. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu merupakan Rumah Sakit dengan tipe “C” yang berdasarakan Surat Keputusan Menteri Kesehatan RI pada tanggal 13 April 2020 Nomor 503/DPMPSTSP/ORS/IV/2020/001.

Setelah penulis melakukan wawancara, maka berikut ini di uraikan mengenai analisis kinerja Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu dengan menggunakan ukuran non keuangan. Untuk memperjelas hasil penelitian, maka analisis di lakukan untuk tiap sub indikator non keuangan yang terdiri dari:

1. Kualitas layanan

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan. Kualitas yang di berikan kepada pasien sudah merupakan pelayanan yang baik yang sudah menerapkan dimensi dimensi kualitas layanan, dari penjelasan yang sudah peneliti jelaskan tentang dimensi pelayanan beserta fakta yang peneliti peroleh saat melakukan wawancara dengan informan.

2. Responsivitas

Indikator responsivitas merupakan salah satu indikator kinerja yang menggambarkan kemampuan dari perusahaan. Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu mampu mengetahui apa yang di inginkan oleh pasien. Berdasarkan fakta yang di peroleh pelayanan yang di lakukan

dengan baik di lakukan dengan cermat cepat dan tepat guna untuk menghindari kesalahan yang tidak di inginkan.

3. **Responsibilitas**

Merupakan indikator yang menggambarkan perusahaan harus memiliki kesesuaian antara pelayanan jasa yang di berikan kepada pasien dengan aturan aturan yang sudah di tetapkan. Berdasarkan fakta yang di peroleh pada saat melakukan wawancara dengan informan pelayanan yang di berikan sudah memberikan pelayanan yang mengikuti aturan aturan SPO yang di tetapkan.

4. **Akuntabilitas**

Merupakan seberapa patuh karyawan dalam mematuhi peraturan atau perintah yang di berikan, berdasarkan fakta yang sudah di peroleh tidak semua karyawan yang masih mengikuti peraturan peraturan yang sudah di tetapkan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang di kemukakan sebelumnya dengan menggunakan ukuran non keuangan dengan menganalisa sub indikator non keuangan peneliti menyimpulkan bahwa kinerja Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu sudah menerapkan kinerja yang baik sesuai dengan prosedur yang sudah ada yang di tetapkan atau SOP yang di tetapkan oleh Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu bisa di lihat dari sub indikator kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas yang sudah di jelaskan sebelumnya. Akan tetapi satu sub indikator non keuangan menunjukkan masih ada kekurangan dari Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu hasil dari pembahasan yang menunjukkan bahwa dalam sub indikator non keuangan akuntabilitas masih ada beberapa karyawan yang tidak patuh dengan peraturan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian tentang kinerja perusahaan dengan menggunakan ukuran non keuangan, peneliti memiliki saran sebagai berikut:

- a. Untuk indikator akuntabilitas sebaiknya karyawan Rumah Sakit Awal harus mematuhi peraturan contoh nya tidak memakai perhiasan pada saat jam bekerja, dan harus di siplin waktu agar tidak mengganggu proses untuk bekerja
- b. Peneliti berharap untuk Rumah Sakit Awal Bros Ujung Batu mempertahankan kinerja yang di nilai dari sub indikator kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas
- c. Di harapkan peneliti selanjutnya dapat meneruskan penelitian ini dengan meneliti lebih lanjut , agar dapat menambahkan indikator kinerja nonkeuangan agar penelitian selanjutnya dapat lebih menggambarkan keadaan perusahaan semakin mendalam terkait dengan kinerja nonkeuangan
- d. Penulis berharap penelitian ini bisa di jadikan acuan atau referensi untuk topik yang sama untuk penelitian selanjut nya

## DAFTAR PUSTAKA

- Arimbawa, i. Made wisnawa, and i. Gam asri dwija putri. "analisis penilaian kinerja keuangan dan non keuangan pt. Bpr dharmawarga utama." *e-jurnal akuntansi 8.1 (2014)*: 260-273.
- Arikunto, suharsimi. (2010). *Prosedur penelitian, suatu pendekatan praktek*. Jakarta: bina aksara
- Abdi,usman rianse. 2012. *Metodologi penelitian sosial dan ekonomi*,bandung: alfabeta
- Tjoaputri, jennifer viony, and ria sandra alimbudiono. "penerapan non-financial performance measures untuk meningkatkan kinerja front office department royal jelita hotel banjarmasin." *calyptra 7.1 (2018)*: 275-293.
- Supit, amelia adinda nancy, jantje j. Tinangon, and harijanto sabijono."analisis kinerja non keuangan pt. Otsuka indonesia cabang manado." *jurnal emba: jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi 2.2 (2014)*.
- Ramadhani, dwi ayu, purnamie titisari, and yosefa sayekti. "penilaian kinerja keuangan dan non keuangan pada kantor keluarga berencana kabupaten situbondo." *bisma: jurnal bisnis dan manajemen 11.2 (2017)*: 237-247.
- Moehariono, 2014, *pengukuran kinerja berbasis kompetensi edisi revisi, jakarta: PT. Rajagrafindo persada*
- Sugiyono. (2016). *Metodologi penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Bandung: cv alfabeta
- Devani, vera. "pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metoda balanced scorecard." *jurnal sains dan teknologi industri 13.1 (2016)*: 83-90.
- Hartuti, erni muji, and achmad slamet."analisis kinerja manajemen rumah sakit umum bina kasih ambarawa dengan pendekatan balanced scorecard." *management analysis journal 6.4 (2017)*: 398-409.
- Nugrahayu, erika ributari, and endang dwi retnani. "penerapan metode balanced scorecard sebagai tolok ukur pengukuran kinerja perusahaan." *jurnal ilmu dan riset akuntansi (jira) 4.10 (2015)*.
- Prasetya pribadi, a. M. I. "analisis kinerja pdam delta tirta kabupaten sidoarjo dengan menggunakan perspektif keuangan dan non keuangan." *jurnal ilmiah mahasiswa akuntansi 1.1 (2012)*: 73-78.

Rusdiyanto, ahmad falah, and rahardja rahardja. Analisis kinerja dengan pendekatan balanced scorecard pada pdam kabupaten semarang. Diss. Universitas diponegoro, 2010.

Widodo, iman, and rahardja rahardja. Analisis kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard (studi kasus pada perusahaan mebel pt. Jansen indonesia).diss. Universitas diponegoro, 2011.