



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISA KINERJA INSTALASI RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA  
DENPASAR DENGAN METODE BALANCED SCORECARD**

**TESIS**

**I. G. A. YUNITA SANISTYA SARI**

**0806480675**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN KEBIJAKAN PUBLIK  
JAKARTA  
JULI 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISA KINERJA INSTALASI RAWAT INAP  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA  
DENPASAR DENGAN METODE BALANCED SCORECARD**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Ekonomi (ME.)**

**I. G. A. YUNITA SANISTYA SARI**

**0806480675**

**FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM MAGISTER PERENCANAAN KEBIJAKAN PUBLIK  
KEKHUSUSAN EKONOMI KEUANGAN NEGARA DAN DAERAH  
JAKARTA  
JULI 2010**

## Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa tesis ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan plagiarisme saya akan bertanggungjawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan Universitas Indonesia kepada saya.

Jakarta, Juli 2010



( I G A Yunita Sanistya Sari)

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
Dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : I G A Yunita Sanistya Sari**

**NPM : 0806480675**

**Tanda Tangan : **

**Tanggal : Juli 2010**



## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : I G A Yunita Sanistya Sari  
NPM : 0806480675  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Analisa Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit  
Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan  
Metode Balanced Scorecard

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ekonomi pada Program Studi Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Andi Fahmi Lubis

(  )

Penguji : Iman Rozani, SE., M.Soc.Sc

(  )

Penguji : Untung Afandi, SE., MM.

(  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juli 2010

## KATA PENGANTAR

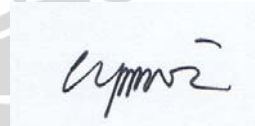
Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ekonomi Kekhususan Ekonomi Keuangan Negara dan Daerah pada Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai masa penyusunan tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

- (1) Dr. Andi Fahmi Lubis, SE., ME., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) segenap dosen pengajar pada program Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yang telah membagikan dan menyampaikan ilmu serta membantu proses berpikir selama menjalani masa perkuliahan;
- (3) Dr. dr. I Gede Raka Widianana Sp. PD. KGH, selaku direktur BPRSUD Wangaya yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian serta memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian;
- (4) dr. Setiawati Hartawan, M.Kes, selaku Wakil Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan BP RSUD Wangaya;
- (5) dr. Rubiana Linda Christina, M.Kes, selaku Kepala Bidang Pelayanan Medik BP RSUD Wangaya;
- (6) dr. I G A Oka Daswati, selaku Kepala Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya yang sangat membantu dalam memperoleh data primer dan sekunder pada instalasi rawat inap umum;
- (7) segenap Kepala Instalasi Produksi dan Penunjang Lainnya serta seluruh perawat dan pegawai pada instalasi rawat inap umum, instalasi produksi dan penunjang lainnya pada BP RSUD Wangaya yang telah mendukung penyediaan data yang dibutuhkan penelitian ini;

- (8) I G N Etria Dhiatmika dan Dwimisni Handayani selaku orang tua yang tidak hentinya memberikan dukungan serta doa dalam setiap langkah yang saya tempuh;
- (9) suami tercinta Indra Trijadi yang selalu mendukung dan mensupport saya tiada henti dengan penuh kasih sayang;
- (10) Novi, teman kuliah semasa S1 yang mendukung selama perolehan data penelitian;
- (11) rekan-rekan bagian akademik MPKP UI khususnya mbak Siti, mbak Warni, mbak Keke, mbak Ira, Pak Haris yang selalu membantu masalah akademis mulai dari awal perkuliahan hingga akhir;
- (12) sahabat-sahabat seperjuangan kelas Pagi angkatan XIX yang bersama-sama membagi suka dan duka, kebersamaan, serta support dalam menempuh perkuliahan dan kehidupan mahasiswa.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, Juli 2010



I G A Yunita Sanistya Sari

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : I G A Yunita Sanistya Sari  
NPM : 0806480675  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Departemen : Ilmu Ekonomi  
Fakultas : Ekonomi  
Jenis karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia sebagai **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisa Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan Metode Balanced Scorecard.

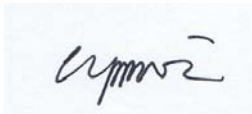
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak untuk menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : Juli 2010

Yang menyatakan,



( I G A Yunita Sanistya Sari)



## ABSTRAK

Nama : I G A Yunita Sanistya Sari  
Program Studi : Magister Perencanaan dan Kebijakan Publik  
Judul : Analisa Kinerja Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah  
Wangaya Kota Denpasar dengan Metode Balanced Scorecard

Tesis ini membahas analisa kinerja instalasi rawat inap BP RSUD Wangaya dengan metode yang lebih komprehensif yaitu didasarkan pada empat perspektif *balanced scorecard* organisasi sektor publik. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif dimana kualitas kinerja instalasi rawat inap ditentukan berdasarkan skor bobot yang diperoleh masing-masing perspektif. Hasil penelitian menunjukkan secara rata-rata kinerja instalasi rawat inap Baik dengan skor 76,06%. Disarankan fokus perbaikan pada perspektif yang memiliki skor kinerja kurang memuaskan yaitu perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dan perspektif proses bisnis internal berupa pembenahan pada jumlah, distribusi, serta kebutuhan perawat, serta realokasi fasilitas tempat tidur sesuai kebutuhan per kelas.

Kata kunci : instalasi rawat inap, *balanced scorecard*, analisa kinerja

## ABSTRACT

Name : I G A Yunita Sanistya Sari  
Study Program : Master of Planning and Public Policy  
Title : Performance Analysis of Inpatient Installation of Wangaya  
General Hospital Denpasar with the Balanced Scorecard  
Method

The thesis analyze performance of Wangaya general hospital inpatient installation with comprehensive method that is based on balanced scorecard perspective in public sector organizations. The research is qualitative descriptive where the quality of inpatient care is determined based on weighted scores obtained by each perspective. Results showed on average inpatient installation performance is good with a score of 76.06%. Suggested improvements focus on the perspective that still have a less score which learning and growth perspective and internal business process perspective are include number, distribution and need for nurses and the reallocation of bed based on each inpatient class needs.

Key words : inpatient installation, balanced scorecard, performance analysis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Metodologi Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>2. KERANGKA TEORI BALANCED SCORECARD .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Jasa Rumah Sakit .....	10
2.1.2 Pengertian Rumah Sakit Swadana .....	11
2.1.3 Analisa Kinerja Sektor Publik .....	12
2.1.4 Standar Kinerja Rumah Sakit .....	15
2.1.5 Balanced Scorecard untuk Organisasi Sektor Publik .....	18
2.1.6 Perspektif Finansial .....	20
2.1.7 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	27
2.1.8 Perspektif Bisnis Internal .....	31
2.1.9 Perspektif Pelanggan .....	34
2.2 Penelitian Terdahulu .....	36
<b>3. METODOLOGI BALANCED SCORECARD .....</b>	<b>40</b>
3.1 Kerangka Balanced Scorecard .....	40
3.2 Populasi dan Sample .....	43
3.3 Jenis Data, Teknik Pengumpulan, Pengolahan dan Analisa Data .....	44
3.4 Validitas dan Reliabilitas Data .....	54
3.5 Batasan dan Asumsi Penelitian .....	55
<b>4. ANALISA KINERJA DENGAN BALANCED SCORECARD .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum .....	57
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
4.3 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	71
4.4 Perspektif Bisnis Internal .....	87
4.5 Perspektif Finansial .....	91
4.6 Perspektif Pelanggan .....	103
4.7 Penilaian Kinerja Keseluruhan Perspektif .....	116

<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
5.1 Kesimpulan .....	118
5.2 Saran .....	120
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>123</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Share Pendapatan Instalasi pada BP RSUD Wangaya TA 2008 & 2009 .....	5
Gambar 2.1	Model BSC untuk Pure non Profit Organization .....	20
Gambar 3.1	Diagram Kartesius (Kotler, 2001) .....	45
Gambar 4.1	Prosedur Pasien Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya .....	69
Gambar 4.2	Diagram Kartesius Indikator Pengetahuan .....	76
Gambar 4.3	Diagram Kartesius Indikator Keterampilan .....	78
Gambar 4.4	Diagram Kartesius Indikator Motif .....	79
Gambar 4.5	Diagram Kartesius Indikator Harapan .....	80
Gambar 4.6	Diagram Kartesius Indikator Insentif .....	81
Gambar 4.7	Diagram Kartesius Indikator Akses terhadap Informasi .....	82
Gambar 4.8	Diagram Kartesius Indikator Akses terhadap Pendidikan dan Pelatihan .....	83
Gambar 4.9	Diagram Kartesius Indikator Akses terhadap Pelayanan .....	108
Gambar 4.10	Diagram Kartesius Indikator Hubungan antar Manusia .....	110
Gambar 4.11	Diagram Kartesius Indikator Keamanan .....	111
Gambar 4.12	Diagram Kartesius Indikator Akses terhadap Pelayanan .....	113

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kinerja Pelayanan BP RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2005-2008 .....	2
Tabel 1.2	Hasil Pengukuran Key Performance Indicator (KPI) Badan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar Tahun Anggaran 2007 .....	6
Tabel 2.1	Indikator Kinerja Inovasi dan Operasional Rumah Sakit .....	33
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1	Visi Misi dan Kerangka Pemikiran Balanced Scorecard BP RSUD Wangaya .....	42
Tabel 3.2	Contoh Perhitungan Nilai Capaian Akhir Kinerja .....	53
Tabel 4.1	Daftar Kualifikasi Tenaga BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	61
Tabel 4.2	Perbandingan Standar Tenaga dan Distribusi Tenaga Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	63
Tabel 4.3	Distribusi Perawat Jaga dan Pendidikan Perawat pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya .....	64
Tabel 4.4	Fasilitas BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	65
Tabel 4.5	Daftar Tarif Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 ..	67
Tabel 4.6	Kapasitas Tempat Tidur dan Indikator Mutu Instalasi Rawat Inap Umum Badan Pelayanan RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009 .....	68
Tabel 4.7	Distribusi Responden Pegawai BP RSUD Wangaya Tahun 2009 ...	71
Tabel 4.8	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Pengetahuan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	72
Tabel 4.9	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Keterampilan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	73
Tabel 4.10	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Motif pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	73

Tabel 4.11	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Harapan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	74
Tabel 4.12	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Insentif pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	74
Tabel 4.13	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Akses Informasi pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	75
Tabel 4.14	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Karyawan terhadap Akses Diklat pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	75
Tabel 4.15	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Pengetahuan yang Dimiliki .....	76
Tabel 4.16	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Keterampilan yang Dimiliki .....	77
Tabel 4.17	Rata-rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Motivasi yang Dimiliki .....	78
Tabel 4.18	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Harapan yang Dimiliki .....	79
Tabel 4.19	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Insentif yang Dimiliki .....	80
Tabel 4.20	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Akses Informasi oleh Pegawai .....	82
Tabel 4.21	Rata-Rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan terhadap Akses thd Pendidikan dan Pelatihan oleh Pegawai .....	84
Tabel 4.22	Perhitungan Skor Kepuasan Pegawai pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	85
Tabel 4.23	Inovasi pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	88
Tabel 4.24	Pengukuran Indikator Inovasi dan Proses Operasional Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	89
Tabel 4.25	Perhitungan Alokasi Biaya Makan Per Kelas Perawatan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	92

Tabel 4.26	Rekapitulasi Biaya Kamar Rawat Inap (Langsung dan Tidak Langsung) pada BP RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009 (Tanpa Subsidi) .....	93
Tabel 4.27	Alokasi Biaya Aktivitas Penyediaan Fasilitas Kamar Rawat Inap Ke Berbagai Kelas Perawatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009, Tanpa Subsidi .....	94
Tabel 4.28	Alokasi Biaya Aktivitas Penyediaan Fasilitas Kamar Rawat Inap Ke Berbagai Kelas Perawatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009, (Subsidi Gaji & Investasi) ..	95
Tabel 4.29	Perhitungan Tarif Kelompok ( <i>Pool Rate</i> ) Aktivitas Pelayanan Kamar Rawat Pada Instalasi Rawat Inap Umum Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009 Untuk Perhitungan <i>Unit Cost</i> (Tanpa Subsidi) .....	96
Tabel 4.30	Perhitungan Tarif Kelompok ( <i>Pool Rate</i> ) Aktivitas Pelayanan Kamar Rawat Pada Instalasi Rawat Inap Umum Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009 Untuk Perhitungan <i>Unit Cost</i> (Subsidi Gaji dan Investasi) .....	96
Tabel 4.31	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas III Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009 (Tanpa Subsidi) .....	97
Tabel 4.32	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas II Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009(Tanpa Subsidi) .....	97
Tabel 4.33	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas I Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009(Tanpa Subsidi) .....	98
Tabel 4.34	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas III Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009 (Subsidi) .....	98
Tabel 4.35	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas II Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009(Subsidi) .....	99
Tabel 4.36	Perhitungan <i>Unit Cost</i> Kamar Rawat Inap Kelas I Per TT/H. Rawat Pada Badan Pelayanan RSUD. Wangaya Tahun 2009(Subsidi) .....	99
Tabel 4.37	<i>Cost Recovery Rate</i> Satuan pada Instalasi Rawat Inap BP RSUD Wangaya Tahun 2009 (Subsidi dan Tanpa Subsidi) .....	100

Tabel 4.38	Distribusi Pendapatan Unit Produksi BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	100
Tabel 4.39	Kapasitas dan Perhitungan Kapasitas Titik Impas pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	102
Tabel 4.40	Kapasitas dan Perhitungan Kapasitas Titik Impas pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	103
Tabel 4.41	Distribusi Responden Pasien Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	104
Tabel 4.42	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Pasien pada Akses thd Pelayanan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	105
Tabel 4.43	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Pasien pada Hubungan antar Manusia pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	106
Tabel 4.44	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Pasien pada Keamanan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	106
Tabel 4.45	Distribusi Prosentase Tingkat Kepuasan Pasien pada Kenyamanan pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Th 2009 .....	107
Tabel 4.46	Rata-rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan Pasien pada Akses terhadap Pelayanan .....	108
Tabel 4.47	Rata-rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan Pasien pada Hubungan antar Manusia .....	110
Tabel 4.48	Rata-rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan Pasien pada Keamanan .....	111
Tabel 4.49	Rata-rata Nilai Harapan dan Pengalaman Kepuasan Pasien pada Kenyamanan .....	112
Tabel 4.50	Perhitungan Skor Kepuasan Pasien pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	114
Tabel 4.51	Perhitungan Skor Kinerja Masing-Masing Perspektif Pada Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	116
Tabel 4.52	Perhitungan Nilai Capaian Akhir Kinerja Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD Wangaya Tahun 2009 .....	116



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Perspektif Pelanggan
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Kuisisioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran
- Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran
- Lampiran 4 Perhitungan Annualized Fixed Cost Bangunan Ruang Rawat Inap Badan Pelayanan RSUD Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 5 Perhitungan Annualized Investment Cost Peralatan Medis Pada Instalasi Rawat Inap RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009
- Lampiran 6 Perhitungan Annualized Fixed Cost Perlengkapan Ruangan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 7 Perhitungan Annualized Fixed Cost Mebelair dan Inventaris Ruangan Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 8 Daftar Penggunaan Bahan/Obat Habis Pakai Instalasi Rawat Inap Umum Pada BP RSUD Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 9 Perhitungan Alokasi Jam Kerja dan Biaya Tenaga Kerja Langsung & Tdk Langsung (Honoror) Pelayanan Medis BP RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009
- Lampiran 10 Perhitungan Alokasi Jam Kerja dan Biaya Tenaga Kerja Langsung & Tidak Langsung Instalasi Rawat Inap Umum BP RSUD. Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 11 Dasar Alokasi Biaya Tidak Langsung ke Berbagai Unit Penghasil pada RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009 (Tanpa Subsidi)
- Lampiran 12 Dasar Alokasi Biaya Aktivitas Penyediaan Fasilitas Kamar Rawat Inap Ke Berbagai Kelas Perawatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009 (Tanpa Subsidi)
- Lampiran 13 Perhitungan Jumlah Porsi Makan Pasien per Kelas Perawatan pada Instalasi Rawat Inap RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009
- Lampiran 14 Distribusi cucian (laundry) Pada BP RSUD. Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 15 Hasil Kuisisioner Perspektif Pelanggan

- Lampiran 16 Distribusi Pegawai Honor RS Non Medis/Perawatan Pada BP RSUD. Wangaya Kota Denpasar Tahun 2009
- Lampiran 17 Distribusi Luas lantai Gedung RSUD. Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 18 Distribusi Penggunaan Daya Listrik (Watt terpasang) Pada RSUD. Wangaya Tahun 2009
- Lampiran 19 Kuisisioner Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya
- Lampiran 20 Kuisisioner Kepuasan Karyawan Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya
- Lampiran 21 Wawancara Aspek Inovasi Proses Bisnis Internal Instalasi Rawat Inap RSUD Wangaya

