KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Menggunakan Balance Scorecard (Studi Kasus Pada RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi). Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.

Kinerja rumah sakit umum daerah memiliki peran krusial dalam pelayanan kesehatan publik. Di tengah dinamika dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan kesehatan, pengukuran kinerja yang komprehensif menjadi suatu keharusan. Metode pengukuran kinerja tradisional yang cenderung berfokus pada aspek finansial seringkali dianggap kurang mampu merefleksikan keseluruhan performa sebuah organisasi, tak terkecuali rumah sakit. Oleh karena itu, Balance Scorecard hadir sebagai kerangka kerja yang inovatif untuk menganalisis kinerja dari berbagai perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sebagai salah satu garda terdepan pelayanan kesehatan di Kota Jambi, memiliki tanggung jawab besar untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanannya. Dengan menggunakan Balance Scorecard, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih holistik dan mendalam mengenai kinerja RSUD H. Abdul Manap, mengidentifikasi kekuatan serta area-area yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan strategis di masa mendatang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Dr. Rike Setiawati., S.E., M.M, selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga dari awal hingga akhir penulisan tesis ini.

2. Dr. Hj. Fitriaty, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan pemikirannya untuk kesempurnaan tesis ini.
3. Dr. Besse Wediawati, S.E.,M.Si., dan Dr. Dahmiri, S.E., M.M, serta Dr. Ida Masriani., S.E., M.M., selaku Penguji pada Sidang Tesis.
4. Dr. Besse Wediawati, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen, atas segala perhatian dan kebijakan yang memudahkan penulis dalam menjalankan proses akademik di lingkungan Program Studi Magister Manajemen.
5. Dr. Zulfina Adriani, S.E.,M.Sc., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan dukungan, fasilitas, serta arahan selama proses studi hingga penyusunan tesis ini.
6. Direksi dan seluruh jajaran staf RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, atas izin dan bantuan data serta informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Terkhusus untuk kedua orang tua dan mertua yang sangat disayangi, serta adik-adik ku semua. Terima kasih atas kasih sayang, didikan, nasihat dan semangat untuk menuntut ilmu serta semua hal yang kalian tanamkan kepada Saya. Rasa sayang yang teramat sangat dari kalian selalu menjadi motivasi bagi Saya untuk dapat terus semangat dan berusaha menjadi pribadi yang berguna bagi semua orang.
8. Teristimewa kepada Suami tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan kapanpun, dimanapun, apapun selalu berusaha membantu dan menjadi pendamping yang terbaik, serta kedua anak tersayang. Kalian adalah inspirasi, rasa sayang dan cinta hanya untuk kalian.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tesis ini yang tidak dapat ditulis satu persatu. Semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Tesis ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi diri penulis pribadi dan para pembaca.

Jambi, Juni 2025

Penulis

Febriyani Nopasari