

Analisis Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Sustainability Balanced Scorecard

Atina Rokhmani Putri^{1*}, Diana Zuhroh², Sihwahjoeni³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang

E-mail: atinaputri1988@gmail.com¹
diana.zuhroh@unmer.ac.id²
yuninang1812@gmail.com³

ARTICLE INFO

Article history:
Received 21 September
2023
Received in Revised 10
April 2024
Accepted 30 April 2024

Keyword's :

Sustainability balanced
scorecard, Pengukuran
Kinerja, Klinik Gigi

ABSTRACT

Sustainability balanced scorecard (SBSC) modified from balanced scorecard (BSC) integrates environmental indicators into four balanced scorecard perspectives to obtain balanced, comprehensive, and strategic environmental performance information. This study aims to measure environmental and social performance using four SBSC perspectives, namely learning and growth, internal business processes, customers, and finance. The research is a study of dental clinics using quantitative descriptive analysis. The results of the study found that in general since the Covid-19 pandemic, NDC Esthetic Dental Clinic has made various efforts so that this business can survive and continue to grow even though this is a major challenge for health sector businesses due to government regulations, limited communication and interaction with people in this case patients. During the 2019-2020 period, the performance of NDC Esthetic Dental Clinic was analyzed based on the Sustainability Balanced Scorecard and was considered good.

Sustainability balanced scorecard (SBSC) yang dimodifikasi dari balanced scorecard (BSC) mengintegrasikan indikator lingkungan ke dalam empat perspektif balanced scorecard agar dapat diperoleh informasi kinerja lingkungan yang seimbang, komprehensif, dan strategis. Penelitian ini bertujuan mengukur kinerja lingkungan dan sosial menggunakan empat perspektif SBSC yaitu pembelajaran dan pertumbuhan, proses bisnis internal, pelanggan, dan keuangan. Penelitian merupakan studi pada klinik gigi menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menemukan bahwa Secara umum sejak terjadi pandemic Covid-19 NDC Esthetic Dental Clinic melakukan berbagai upaya agar usaha ini tetap bisa bertahan dan terus berkembang walaupun ini merupakan tantangan yang berat bagi usaha sektor kesehatan karena regulasi aturan pemerintah, keterbatasan komunikasi dan interaksi dengan orang dalam hal ini pasien. Selama periode 2019 – 2020 kinerja NDC Esthetic Dental Clinic dianalisis berdasarkan Sustainability Balanced Scorecard dinilai baik.

AKUISISI : Jurnal Akuntansi

Website : <http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JA>



This is an open access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

* Corresponding author. Telp.: +6281-0000-0000; fax: +0-000-000-0000.

E-mail address: atinaputri1988@gmail.com

Peer review under responsibility of Akuisisi : Accounting Journal. [2477-2984](https://doi.org/10.24217).

<http://dx.doi.org/10.24217>

PENDAHULUAN

Sejak pandemic Covid-19 secara global memberikan dampak ke berbagai sendi kehidupan termasuk rumah sakit, klinik dan layanan kesehatan lain sebagai penyedia jasa layanan kesehatan. Pandemi mengakibatkan penurunan kunjungan pasien secara signifikan dikarenakan masyarakat takut berkunjung ke rumah sakit maupun klinik terutama pada pelayanan kesehatan klinik gigi dan mulut. Banyak kesulitan yang dialami pelayanan kesehatan secara manajemen maupun sarana dan prasarana. Namun, hal tersebut tidaklah bisa dijadikan alasan menurunnya setiap indikator layanan kesehatan dengan berbagai sistematisa manajemen dan perencanaan yang ada di rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus tetap berlangsung namun dalam waktu bersamaan layanan kesehatan tetap mampu mengoptimalkan kinerja. Saat ini kepedulian perusahaan umumnya dan lembaga layanan kesehatan khususnya mengenai isu sustainability semakin meningkat. Aspek lingkungan menjadi perhatian khusus dan semakin banyak perusahaan yang berusaha meningkatkan kinerja lingkungannya. Awalnya, perusahaan melakukan hal ini untuk memenuhi tuntutan stakeholder sebagaimana dijelaskan oleh stakeholder theory. Menurut teori ini, bahwa perusahaan tidak hanya untuk kepentingannya sendiri, namun harus memberikan keuntungan bagi stakeholder yaitu pemegang saham, kreditor, konsumen, supplier, pemerintah, masyarakat, analisis dan pihak lain (Freedman & Jaggi, 1992)

Sesuai dengan Undang-Undang No. 32 tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Pembangunan berkelanjutan adalah upaya sadar dan terencana yang memadukan aspek lingkungan hidup, sosial, dan ekonomi ke dalam strategi pembangunan untuk menjamin keutuhan lingkungan hidup serta keselamatan, kemampuan, kesejahteraan, dan mutu hidup generasi masa kini dan generasi masa depan. Jika ingin bersaing dalam jangka panjang, perusahaan membutuhkan pendekatan sistemik untuk sustainability melalui penciptaan berbagai infrastruktur yang mendukung strategi keberlanjutan. Selama ini sustainability pada lingkungan dan sosial terukur terpisah dari strategi bisnis inti tradisional dan sistem manajemen yang semata menuju indikator kinerja finansial. Begitu sulit untuk berhubungan dengan sustainabilitas perusahaan terletak pada kelebaran konsep itu sendiri. Aspek sosial seringkali dipandang sebagai aspek lingkungan lebih lunak karena itu lebih sulit dihitung. Kurangnya definisi apa batasannya yang dimaksud isu-isu sosial itu sendiri menjadi hambatan terbentuknya Sustainability Balanced Scorecard.

Ada dua pendekatan utama dalam Sustainability Balanced Scorecard yaitu yang pertama mempertahankan empat perspektif tradisional BSC dan mendistribusikan atau mengintegrasikan indikator lingkungan ke dalam masing-masing perspektif (Bieker & Waxenberger, 2001; Epstein & Manzoni, 1997; Hsu & Liu, 2010). Pemanfaatan Balanced Scorecard pada awalnya hanya

diperuntukkan bagi organisasi swasta, kemudian belakangan ini berkembang ke organisasi publik/pemerintah. Rumah sakit sebagai salah satu organisasi pelayanan kesehatan yang status pengelolaannya terdapat di sektor swasta maupun pemerintah juga menggunakan balanced scorecard dalam mengukur kinerja pelayanannya (Bharata et al., 2019; Kaplan & Norton, 2000). Untuk menjadikan suatu organisasi kesehatan memiliki pamarataan pelayanan kesehatan dan pembinaan kesehatan masyarakat maka dibangun suatu organisasi kesehatan yaitu klinik. Menurut Permenkes RI No (9:2004) klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Saat ini penilaian kinerja yang dilakukan padan klinik menggunakan peraturan menteri kesehatan No. 44 tahun 2018 tentang pedoman manajemen klinik, dan variabel yang diukur mencakup manajemen operasional, manajemen sumber daya, manajemen tenaga.

Menurut Mangkunegara Anwar (2017) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga merupakan keberhasilan titik keberhasilan seorang karyawan mencapai puncak keberhasilan yang diukur dari kegiatan yang dilakukan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dalam organisasi kesehatan. Untuk itu, dalam mencapai suatu kinerja yang baik suatu instansi kesehatan juga dituntut untuk mempunyai standar kinerja yang baik sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia dalam peraturan menteri Kesehatan No. 44 tahun 2018. NDC Esthetic Dental Clinic merupakan salah satu klinik gigi dan mulut yang berusaha memberikan pelayanan kesehatan secara profesionalisme dan meningkatkan mutu terus-menerus. Di tengah maraknya penyebaran COVID 19 saat ini, banyak masyarakat yang semakin bergantung pada pelayanan kesehatan yang dirasa aman, nyaman dan mudah dalam melakukan perawatan gigi dan mulut. Namun di sisi lain, pemerintah juga telah meningkatkan fasilitas pelayanan di kesehatan pemerintah seperti puskesmas dan rumah sakit umum dengan menawarkan biaya pengobatan yang lebih murah bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara rumah sakit baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Sehingga klinik yang memiliki skala yang lebih kecil dibandingkan puskesmas maupun rumah sakit harus dapat mengatasi permasalahan tersebut salah satunya dengan meningkatkan kinerjanya. Sehingga hal tersebut mendorong pihak klinik untuk selalu memperbaiki kinerjanya, agar dapat menambah kepercayaan masyarakat atas NDC Esthetic Dental Clinic. Kepercayaan ini sangatlah penting, mengingat masyarakat merupakan pengguna jasanya. Diharapkan dengan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap klinik tersebut mempunyai dampak pada pendapatan.

Melihat fenomena tersebut, maka perlu digunakan alternatif penilaian kinerja NDC Esthetic Dental Clinic dengan menggunakan metode yang lebih komprehensif, akurat, terukur karena dalam menilai kinerjanya tidak hanya menilai dari aspek keuangan saja, tetapi juga dinilai dari aspek non keuangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, dimana akan dilakukan perhitungan yang kemudian akan disimpulkan hasilnya. Menurut Chandrarin (2018), desain riset kuantitatif deskriptif menggunakan teknik analisis statistik deskriptif saja tanpa ada teknik pengujian hipotesis. Pada penelitian pendekatan deskriptif kuantitatif ini untuk mendapatkan gambaran tentang kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan di NDC Esthetic Dental Clinic. Penelitian ini difokuskan pada analisis kinerja pada klinik gigi dan mulut NDC Esthetic Dental Clinic pada enam cabang yang dimiliki Sawojajar, Sigura – Gura, Araya, Kepanjen, Karang Ploso, Pandaan yang dinilai menggunakan metode Sustainability Balanced Scorecard dengan menggunakan Perspektif Keuangan, Pelanggan, Proses Internal, Pembelajaran dan Pertumbuhan, Sosial dan Lingkungan.

Data lamanya penelitian pada tahun 2019 hingga 2022. Dimana pada tahun 2019 Virus SARS-CoV-2 mulai muncul di Wuhan China namun belum terjadi di Indonesia, pada Februari 2020 pemerintah Indonesia mulai menyatakan penyebaran virus SARS-CoV-2 pertama kali masuk di Indonesia dan Maret 2020 WHO menyatakan virus SARS-CoV-2 merupakan pandemic di seluruh dunia, pada tahun 2021 di bulan Januari dan Juli dimana terjadi puncak gelombang terkonfirmasi virus SARS-CoV-2, dan pada 2022 merupakan tahun dimulainya masa normalisasi dengan berbagai penangan dari pemerintah seperti PPKM, pemberlakuan semua sektor diruang public menggunakan aplikasi peduli lindungi dan vaksinasi pada seluruh warga negara. Data yang didapatkan berupa keterangan-keterangan tertulis seperti, data laporan perhitungan laba rugi, metode pengukuran Sustainability Balanced Scorecard, aspek-aspek manajemen pada NDC Esthetic Dental Clinic.

HASIL DAN PEMBAHASAN

NDC Esthetic Dental Clinic merupakan klinik kesehatan gigi didirikan di Malang pada Februari 2015 yang memiliki visi untuk menjadi jaringan klinik gigi dunia yang menyempurnakan senyum banyak orang dengan memberikan layanan kecantikan gigi secara profesional, personal dan harga bersahabat dengan misi untuk menjadikan masyarakat sadar akan pentingnya merawat secara rutin kesehatan gigi dan mulut, dan senantiasa memberikan pelayanan terbaik dengan harga terjangkau, serta motto Young – Unique – Professional. NDC Esthetic Dental Clinic mengembangkan SDM yang berjiwa muda, memiliki karakter dan profesional memiliki enam

cabang dengan konsep homey sehingga dapat menciptakan suasana nyaman dan menarik bagi pasien. Klinik ini juga senantiasa mengedepankan pelayanan pasien dengan menghadirkan perawatan gigi yang ditangani secara profesional oleh dokter tim Dokter Gigi dan Dokter Gigi Spesialis di NDC Esthetic Dental Clinic dengan menggunakan bahan-bahan dan alat medis yang berkualitas seperti Endomotor, Sealer, Mesin sterilisasi, X Ray Portable, Electric Cauter, Intra Oral Cam, Vacuum Forming Machine for Orthodontic, Aerosol Suction, Rontgen Gigi namun, namun dengan harga yang terjangkau serta dilengkapi fasilitas Free Wifi, Snack and Mineral Water.

Jenis Perawatan yang ada di NDC Esthetic Dental Clinic seperti Scalling, Cabut Gigi, Perawatan Saluran Akar, Valplast, Dental crown, Dental Implant, Tambal Esthetic, Bleaching, Veneer, Behel Metal Standard, Behel Metal Mini, Behel Metal Supermini, Behel Crystal Sapphire, Behel Self Ligating. Media Pemasaran yang digunakan NDC Esthetic Dental Clinic adalah Google Profile Bisnis dan Google Maps, Instagram, Facebook dan Media Sosial lain, NDC Esthetic Dental Clinic Goes to School dan Kampus, NDC Esthetic Dental Clinic berkolaborasi dengan penyelenggara kontes kecantikan untuk memberikan perawatan dan mempercantik gigi bagi Putri Indonesia Jawa Timur yang akan mengikuti kontes kecantikan tingkat nasional maupun International seperti Miss Universe, Memberikan tips dan kegiatan NDC Esthetic Dental Clinic di kanal Youtube dengan beberapa *influencer*.

Hasil Pengukuran Kinerja Lingkungan dengan Sustainability Balanced Scorecard.

1. Mengukur kinerja perspektif keuangan.

a. Rasio likuiditas

Tabel 1. Hasil perhitungan Rasio Likuiditas

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	0,4	0,41	0,32	0,33	0,36
2	Sigura - gura	0,42	0,43	0,34	0,33	0,38
3	Araya	0,15	0,05	0,19	0,13	0,13
4	Pandaan	0,44	0,41	0,28	0,17	0,32
5	Kepanjen	0,43	0,38	0,38	0,16	0,34
6	Karangploso	0,40	0,37	0,34	0,34	0,36
	Jumlah	2,23	2,05	1,85	1,46	
	Rata-Rata	0,37	0,34	0,3	0,24	

Dapat disimpulkan rasio lancar berdasarkan Peraturan Dirjen Perbendaharaan PER-54/PB/2013 mengenai penilaian kinerja keuangan berdasarkan Standar Rumah Sakit bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic mengalami fluktuasi. Dengan rasio likuiditas ini dapat dinilai seberapa baik NDC Esthetic Dental Clinic mengelola asset lancarnya. Berdasarkan Skor Penilaian Rasio Lancar Tabel 1 didapatkan skor masing – masing klinik pada periode 2019 – 2022 dengan skor 2,5.

b. Rasio solvabilitas

1) Debt to Equity Ratio (DER)

Tabel 2 Hasil perhitungan Rasio Debt to Equity Ratio

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata	Score
		2019	2020	2021	2022		
1	Sawojajar	660	670	570	880	696	2,5
2	Sigura - gura	800	1300	540	1090	933	2,5
3	Araya	1270	1390	910	880	1113	2,5
4	Pandaan	930	1440	340	880	899	2,5
5	Kepanjen	1050	1310	1160	210	932	2,5
6	Karangploso	600	730	530	195	950	2,5
	Jumlah	5311	6840	4060	5880		
	Rata-Rata	886	1140	676	980		
	Score Rata - Rata	2,5	2,5	2,5	2,5		

Dengan penilaian bahwa jika nilai DER di bawah atau sama dengan 100% atau 1, maka kondisi perusahaan kategori sehat, di atas 100% atau 1, maka masuk dalam kategori warning, dan bila nilai DER di atas 200% atau 2, maka kondisi perusahaan sudah beresiko tinggi. Dapat disimpulkan bahwa hampir semua cabang klinik NDC Esthetic Dental Clinic tahun 2019-2022 kategori sehat yang artinya hutang/kewajibannya lebih kecil daripada modal bersihnya, namun pada cabang klinik Araya berada di angka 1,4 artinya pada klinik ini masuk kategori warning, ini dapat menjadi evaluasi bagi manajemen untuk menekan hutang atau kewajiban pada cabang tersebut.

2) Debt to Asset Ratio (DAR)

Tabel 3. Hasil perhitungan Rasio Debt to Equity Ratio

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	0,29	0,4	0,43	0,323	0,36
2	Sigura - gura	0,35	0,38	0,34	0,26	0,33
3	Araya	0,66	0,67	0,43	0,39	0,54
4	Pandaan	0,38	0,45	0,47	0,37	0,42
5	Kepanjen	0,42	0,38	0,31	0,47	0,40
6	Karangploso	0,38	0,4	0,4	0,28	0,36
	Jumlah	2,48	2,68	2,38	2,1	
	Rata-Rata	0,41	0,45	0,4	0,35	

Bila hasil debt to assets ratio kurang dari 0,5 kali artinya aset NDC Esthetic Dental Clinic dibiayai dari ekuitas atau modal sendiri. Jika hasil debt to assets ratio lebih besar dari 0,5 kali artinya aset dibiayai dari hutang. Apabila dilihat dari seluruh cabang NDC Esthetic Dental Clinic

hasil debt assets ratio berada pada nilai 0,3 – 0,5 kali maka dapat dikatakan klinik tersebut dalam nilai normal.

c. Rasio profitabilitas

1) Gross Profit Margin (GPM)

Tabel 4. Hasil perhitungan Rasio Gross Profit Margin

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	0,87	0,87	0,87	0,88	0,87
2	Sigura - gura	0,91	0,91	0,9	0,9	0,9
3	Araya	0,84	0,83	0,83	0,83	0,83
4	Pandaan	0,87	0,88	0,86	0,9	0,87
5	Kepanjen	0,83	0,83	0,82	0,86	0,83
6	Karangploso	0,83	0,83	0,82	0,82	0,82
	Jumlah	5,15	5,15	5,1	5,2	
	Rata-Rata	0,85	0,85	0,84	0,86	

Jika nilai Gross Profit Margin besar, maka dapat disimpulkan bahwa usaha tersebut mendapatkan laba kotor yang besar dibandingkan dengan penjualannya. Bila dilihat berdasarkan perhitungan NDC Esthetic Dental Clinic pada periode 2019 - 2022 memiliki gross profit margin yang tinggi (lebih dari 0,75 atau 75%) menunjukkan bahwa perusahaan tersebut mampu untuk menjalankan produksinya secara efisien karena Harga Pokok Penjualan relatif lebih rendah. Semakin tinggi marjin laba kotornya, maka semakin baik keadaan operasi usahanya (Kasmir, 2016).

2) Operating Profit Margin (OPM)

Tabel 5. Hasil perhitungan Rasio Operating Profit Margin

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	0,4	0,41	0,32	0,33	0,36
2	Sigura - gura	0,42	0,43	0,34	0,33	0,38
3	Araya	0,15	0,05	0,19	0,13	0,13
4	Pandaan	0,44	0,41	0,28	0,17	0,32
5	Kepanjen	0,43	0,38	0,38	0,16	0,34
6	Karangploso	0,40	0,37	0,34	0,34	0,36
	Jumlah	2,23	2,05	1,85	1,46	
	Rata-Rata	0,37	0,34	0,3	0,24	

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic selama periode tahun 2019-2022 mengalami fluktuasi. Jika dilihat dari perhitungan rasio Operating Profit Margin (OPM) mengalami kenaikan pada tahun 2020, turun pada tahun 2021, namun pada tahun 2022 relatif sama dengan tahun tahun 2021

3) Net Profit Margin (NPM)

Tabel 6. Hasil perhitungan Rasio Net Profit Margin

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	38%	40%	19%	19%	28%
2	Sigura - gura	35%	38%	31%	30%	33%
3	Araya	2,6%	2,5%	2,2%	2%	2%
4	Pandaan	41%	40%	11%	8%	25%
5	Kepanjen	39%	37%	30%	9%	29%
6	Karangploso	37%	36%	30%	29%	33%
	Jumlah	194%	194%	123%	98%	
	Rata-Rata	32%	32%	20%	16%	

Berdasarkan rasio Net Profit Margin (NPM) seluruh cabang NDC Esthetic Dental Clinic memiliki besaran persentase lebih dari 10%, maka sudah dianggap sangat baik karena presentase laba bersih tinggi dari total penjualan yang didapatkan oleh klinik

4) Return on Asset (ROA)

Tabel 7. Hasil perhitungan Rasio Return on Asset

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata	Score
		2019	2020	2021	2022		
1	Sawojajar	40%	34%	20%	21%	29%	2
2	Sigura - gura	36%	33%	34%	39%	35%	2
3	Araya	1,8%	2,0%	1,8%	2,3%	2%	0,8
4	Pandaan	27%	25%	11%	7,3%	17%	2
5	Kepanjen	30%	30%	34%	16%	28%	2
6	Karangploso	31%	32%	28%	32%	31%	2
	Jumlah	165%	156%	129%	117%		
	Rata-Rata	28%	26%	21%	19%		
	Score	2	2	2	2		

Ditinjau dari nilai standar ROA berdasarkan Peraturan Dirjen Perbendaharaan PER-54/PB/2013 mengenai penilaian kinerja keuangan berdasarkan Standar Rumah Sakit bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic mengalami fluktuasi. Berdasarkan Skor Penilaian ROA (Tabel 3.3) didapatkan skor masing – masing klinik periode tahun 2019 – 2022 dengan skor 2, kecuali pada klinik Araya selama periode tahun 2019 – 2022 didapatkan nilai skor 0,8.

d. Rasio Aktifitas

1) Collection Period (Periode Perputaran Utang)

Tabel 8. Hasil perhitungan Rasio Collection Period

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata	Score
		2019	2020	2021	2022		
1	Sawojajar	0,03	0,03	0,03	0,03	0,029	2
2	Sigura - gura	0,03	0,03	0,03	0,03	0,028	2
3	Araya	0,01	0,01	0,01	0,01	0,012	2
4	Pandaan	0,01	0,01	0,01	0,03	0,018	2
5	Kepanjen	0,01	0,01	0,01	0,01	0,012	2
6	Karangploso	0,01	0,01	0,01	0,01	0,012	2
	Jumlah	0,11	0,11	0,10	0,12		
	Rata-Rata	0,018	0,018	0,017	0,021		
	Score	2	2	2	2		

Jika dilihat berdasarkan hasil perhitungan Rasio Collection Period lama hari yang dibutuhkan untuk melakukan penagihan dengan ratio tertinggi 0,029 x 365 hari adalah 10 hari, sedangkan dengan rasio terendah 0,012 x 365 hari adalah 4 hari, jadi semakin tinggi ratio yang didapat artinya semakin lama rata – rata hari yang dibutuhkan konsumen dalam melakukan pembayaran piutang. Ditinjau dari nilai standar Rasio Collection Period berdasarkan Peraturan Dirjen Perbendaharaan PER-54/PB/2013 mengenai penilaian kinerja keuangan berdasarkan Standar Rumah Sakit bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic mengalami fluktuasi. Berdasarkan Skor Penilaian Rasio Collection Period Tabel 8 dengan skor 2.

2) Total Asset Turnover (TATO)

Tabel 9. Hasil perhitungan Rasio Total Assets Turnover

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata-Rata	Score
		2019	2020	2021	2022		
1	Sawojajar	115	94	118	115	111	2
2	Sigura - gura	109	96	119	135	115	2
3	Araya	82	86	91	99	90	2
4	Pandaan	71	69	104	102	86	2
5	Kepanjen	85	89	125	170	117	2
6	Karangploso	92	98	99	118	102	2
	Jumlah	550	532	657	738		
	Rata-Rata	92	88	109	123		
	Score	2	2	2	2		

Ditinjau dari nilai standar Rasio Total Assets Turnover (TATO) berdasarkan Peraturan Dirjen Perbendaharaan PER-54/PB/2013 mengenai penilaian kinerja keuangan berdasarkan Standar

Rumah Sakit bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic mengalami fluktuasi. Berdasarkan Skor Penilaian Rasio Total Assets Turnover dengan skor 2.

e. Penilaian kinerja keuangan berdasarkan Standar Rumah Sakit No. 54/PB.5/2013.

Tabel 10. Rekapitulasi Skor Hasil Perhitungan Rasio Keuangan

No	Keterangan	Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1	<i>Current Ratio</i>	2,5	2,5	2,5	2,5
2	ROA	2	2	2	2
3	<i>Collection Period</i>	2	2	2	2
4	<i>FixedAset Turnover</i>	2	2	2	2
	Jumlah	8,5	8,5	8,5	8,5

Hasil dari penilaian kinerja Peraturan Dirjen Perbendaharaan PER-54/PB/2013 berdasarkan rasio keuangan dengan mendapatkan total skor 8,5. Tahap selanjutnya dengan membagi skor indikator sebesar 9 Tabel 10 yang selanjutnya di kali dengan 100%. Sehingga mendapatkan nilai 94% yang menandakan kriteria NDC Esthetic Dental Clinic berada pada kriteria AA (BAIK).

2. Mengukur kinerja perspektif pelanggan

a. Customer Retention (Tingkat retensi pelanggan)

Tabel 11. Hasil perhitungan Rasio Customer Retention

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	94%	89%	92%	91%	92%
2	Sigura - gura	92%	86%	94%	93%	91%
3	Araya	89%	88%	92%	93%	91%
4	Pandaan	93%	64%	93%	95%	86%
5	Kepanjen	94%	86%	94%	95%	92%
6	Karangploso	94%	89%	83%	93%	90%
	Jumlah	557%	504%	548%	560%	
	Rata-Rata	93%	84%	91%	93%	

Dari rasio tersebut menunjukkan bahwa selama tahun 2019 sampai 2022 mengalami fluktuasi dalam mendapatkan pelanggan baru, namun masih dianggap stabil karena selama periode tersebut tidak mengalami kenaikan maupun penurunan yang terlalu signifikan sehingga kestabilan dalam memperoleh pelanggan baru menjadi tolak ukur yang penting dalam menilai kemampuan manajemen NDC Esthetic Dental Clinic mempertahankan citra usahanya dan kemampuan team marketing dalam mempromosikan usaha NDC Esthetic Dental Clinic bagi masyarakat.

b. Customer Acquisition (Kemampuan Menguasai pelanggan)

Tabel 12. Hasil perhitungan Rasio Customer Acquisition

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	1,15	0,94	1,18	1,15	1,11
2	Sigura - gura	1,09	0,96	1,19	1,35	1,15
3	Araya	0,82	0,86	0,91	0,99	0,9
4	Pandaan	0,71	0,69	1,04	1,02	0,86
5	Kepanjen	0,85	0,89	1,25	1,70	1,17
6	Karangploso	0,92	0,98	0,99	1,18	1,02
	Jumlah	5,55	5,32	6,57	7,38	
	Rata-Rata	0,92	0,88	1,09	1,2	

Dari rasio tersebut menunjukkan bahwa selama tahun 2019 sampai 2022 mengalami fluktuasi dalam mempertahankan pelanggan, namun masih dianggap stabil karena selama periode tersebut tidak mengalami kenaikan maupun penurunan yang terlalu signifikan sama halnya dengan menilai Rasio Customer Retention kemampuan manajemen NDC Esthetic Dental Clinic dalam mempertahankan pelanggannya menjadi hal penting dalam menjalankan usaha

c. Customer Satisfaction (Tingkat kepuasan pelanggan)

1) Kuesioner Customer Satisfaction (Tingkat kepuasan pelanggan)

Hasil penelitian mengenai Customer Satisfaction (Tingkat kepuasan pelanggan) terhadap pelayanan NDC Esthetic Dental Clinic yang dilaksanakan mulai tanggal 01 Mei – 31 Juni, maka diperoleh sampel sebanyak 180 responden yang merupakan bagian dari masing – masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut : Karakteristik responden dalam penelitian ini adalah Dominasi wilayah, jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendapatan, pendidikan terakhir, pekerjaan, media promosi, lama menjadi pasien, cara bertransaksi.

Tabel 13. Hasil Kuesioner Rasio Customer Satisfaction

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden				
		SP	P	CP	sektor	KP
Waktu tunggu yang singkat						
X1	Dari waktu perjanjian	37	90	53	17.6	B
X2	Saat datang hingga pendaftaran kurang dari 30 menit	36	96	48	17.7	B
X3	Masuk ke ruang perawatan tidak lebih dari 30 menit	45	87	48	17.925	B

Keterjangkauan harga						
X4	Biaya perawatan ekonomis dan terjangkau	97	72	11	20.15	SB
X5	Harga lebih terjangkau dibandingkan klinik gigi lain	97	72	11	20.15	SB
X6	Biaya sebanding dengan kualitas pelayanan perawatan yang diperoleh	51	118	11	19	SB
Kualitas pelayanan dimensi <i>tangible</i>						
X7	Tempat yang nyaman, bersih, dan rapi	86	83	11	19.875	SB
X8	Peralatan kesehatan yang berkualitas baik	124	45	11	20.825	SB
X9	Fasilitas yang lengkap bagi pasien	131	38	11	21	SB
Kualitas pelayanan dimensi <i>responsiveness</i>						
X10	Fo memberikan informasi yang cukup jelas bagi pasien	46	71	63	17.55	B
X11	Dokter gigi tanggap terhadap keluhan pasien	118	51	11	20.675	SB
X12	Dokter gigi memberikan informasi yang jelas dan dimengerti	118	51	11	20.675	SB
Kualitas pelayanan dimensi <i>reliability</i>						
X13	FO memberikan perhitungan biaya dengan akurat sesuai permasalahan gigi pasien	79	42	50	18.725	B
X14	Dokter gigi memberikan diagnosa yang akurat atas permasalahan gigi pasien	80	75	25	19.375	SB
Kualitas pelayanan dimensi <i>assurance</i>						
X15	Dokter gigi mampu menangani keluhan permasalahan gigi	86	75	19	19.675	SB
X16	Dokter gigi memiliki pengetahuan yang baik tentang tindakan yang dilakukan	71	97	12	19.475	SB
X17	Dokter gigi memiliki kemampuan penjelasan yang baik perawatan pasca tindakan	109	60	11	20.45	SB
Kualitas pelayanan dimensi <i>empathy</i>						
X18	Fo memberikan perhatian terhadap kebutuhan pasien	37	94	49	17.7	B
X19	Dokter gigi peduli terhadap keluhan pasien	51	110	19	18.8	B
X20	Dokter gigi memahami keinginan	60	109	11	19.225	SB
Kepuasan pasien						
X21	Kecepatan dan ketepatan penanganan dalam merespon keluhan	75	59	46	18.725	B
X22	Harga sesuai dengan tindakan perawatan yang dilakukan dokter	75	72	33	19.6	SB
X23	Merupakan tempat yang menyenangkan untuk melakukan perawatan gigi	85	84	11	19.85	SB
X24	Gambaran mengenai kondisi NDC ternyata lebih baik setelah berkunjung	94	75	11	20.075	SB
X25	Secara keseluruhan NDC ini dapat dikatakan cukup bagus dan layak	80	89	11	19.725	SB

Pada Item pertanyaan mengenai keterjangkauan harga, kualitas pelayanan dimensi tangible, kualitas pelayanan dimensi responsiveness, kualitas pelayanan dimensi assurance, kepuasan pasien mendapatkan rata – rata kinerja penilaian sangat baik, sedangkan item pertanyaan waktu tunggu yang singkat, Kualitas pelayanan dimensi reliability, Kualitas pelayanan dimensi empathy mendapatkan rata – rata kinerja penilain baik. Dari rasio tersebut menunjukkan bahwa selama tahun 2019 sampai 2022 kuesioner yang diberikan kepada 180 responden di enam cabang memiliki penilaian yang bervariasi, penilain tersebut bisa menjadi karena dilihat berdasarkan perbedaan dominasi wilayah, jenis kelamin, status perkawinan, usia, pendapatan, pendidikan terakhir, pekerjaan, media promosi, lama menjadi pasien, dan cara pasien bertransaksi.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan. Untuk angket kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan penulis menyusun sendiri sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap angket tersebut.

Adapun hasil pengujian instrument angket kepuasan pelanggan dengan menggunakan SPSS 22.0 adalah sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Nilai r hitung dapat dilihat dari koefisien korelasi antara masing-masing variabel dengan variabel total. Untuk menentukan valid atau tidaknya variabel, dicari nilai r_{tabel} pada tabel r. nilai r_{tabel} dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$r_{tabel} = \text{jumlah responden (n)} - 2$$

maka,

$$r_{tabel} = 180 - 2$$

$$= 178 \text{ (0,146 dalam tabel r)}$$

Valid atau tidaknya suatu variabel, bila: nilai r hitung $> r_{tabel}$ (0,146) = valid dan apabila nilai r hitung $< r_{tabel}$ (0,146) = tidak valid. Berdasarkan uji validitas dengan metode Product Moment dari Pearson yang diolah dengan menggunakan SPSS 22.0 dapat diketahui bahwa 25 item pernyataan untuk masing-masing variabel, semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung dilihat dari corrected item total correlation lebih besar dibanding r_{tabel} (0,146). Jadi, semua item pernyataan pada masing- masing variabel dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

b) Uji Reabilitas

Dari output pengujian reliabilitas, diketahui bahwa 25 item pernyataan memiliki nilai alpha berkisar antara 0,961 sampai dengan 0,965. Hal ini berarti setiap item pernyataan mempunyai koefisien Alpha lebih besar dari angka pembanding (0,601) sehingga dapat dikatakan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

3. Mengukur kinerja perspektif internal bisnis

a. Tahap inovasi

Tabel 14. Inovasi Fasilitas dan Peralatan Medis di NDC Esthetic Dental Clinic

No.	Jenis Peralatan	Tahun	Keterangan
-----	-----------------	-------	------------

1	APD dengan variasi motif	2020	Pembuatan APD dengan bahan yang sama namun dengan memadukan berbagai motif warna
2	Dental Chair	2020	Berfungsi untuk mendudukan pasien ketika dilakukan perawatan
3	3D scanning	2021	Membantu dalam prosedur ortodontik, perencanaan operasi dan perawatan gigi impaksi, diagnosis penempatan implan gigi yang akurat,dll
4	Rontgen Gigi	2021	Mendiagnosis masalah seperti Gigi berlubang, Kerusakan gigi, gigi bungsu yang baru saja tumbuh, pemeriksaan jaringan lunak dan otot di sekitar gigi dan mulut, pembengkakan atau gusi lainnya.
5	LED (Light Emitting Diode)	2022	Berfungsi untuk mengaktifasi bahan dan meningkatkan hasil pemutihan gigi.
6	Portable Bleaching gigi	2022	Membantu mempertahankan hasil perawatan bleaching gigi

b. Tahap operasi

Tabel 15. Hasil perhitungan Rasio Efisiensi NDC Esthetic Dental Clinic

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	0,48	0,47	0,53	0,53	0,50
2	Sigura - gura	0,47	0,45	0,53	0,54	0,50
3	Araya	0,68	0,77	0,63	0,69	0,69
4	Pandaan	0,48	0,51	0,57	0,70	0,56
5	Kepanjen	0,43	0,49	0,48	0,69	0,52
6	Karangploso	0,43	0,45	0,47	0,48	0,46
	Jumlah	2,96	3,14	3,20	3,63	
	Rata-Rata	0,49	0,52	0,53	0,60	

Dapat disimpulkan bahwa masing-masing cabang NDC Esthetic Dental Clinic selama periode tahun 2019-2022 mengalami fluktuasi. Jika dilihat dari perhitungan Rasio Efisiensi Kinerja NDC Esthetic Dental Clinic dalam memperoleh pendapatan dikategorikan efisien pada tahun 2019, karena semakin kecil rasio efisiensi berarti kinerja NDC Esthetic Dental Clinic semakin baik. Untuk itu NDC Esthetic Dental Clinic perlu menghitung secara cermat berapa besarnya biaya yang dikeluarkan untuk merealisasikan seluruh pendapatan yang diterimanya sehingga dapat diketahui apakah biaya operasional yang dikeluarkan tersebut efisien atau tidak. Hal itu perlu dilakukan karena meskipun NDC Esthetic Dental Clinic berhasil meralisasikan penerimaan pendapatan sesuai dengan target yang ditetapkan, namun keberhasilan itu kurang memiliki arti apabila ternyata biaya yang dikeluarkan untuk merealisasikan target penerimaan pendapatannya itu lebih besar dari pada realisasi pendapatan yang diterima

c. Tahap purna

Tabel 16. Hasil Perhitungan Pasien Kembali Untuk Melakukan Kontrol

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata	Rata2 pelanggan	%
		2019	2020	2021	2022			
1	Sawojajar	6699	6242	6306	6219	6366	8813	72%
2	Sigura - gura	6277	5678	5997	5878	5958	8162	73%

3	Araya	1906	1872	1913	1929	1905	2345	81%
4	Pandaan	3166	1951	3033	3028	2795	3732	75%
5	Kepanjen	2030	1809	1844	1821	1876	2353	79%
6	Karangploso	3354	3194	2785	3071	3101	3949	78%
	Jumlah	23432	20746	21878	21946	22001	29354	
	Rata-Rata	3905	3458	3636	3658	3667	4892	

Dari table 16 dapat dilihat jumlah Pasien Kembali Untuk Melakukan Kontrol pada semua cabang NDC Esthetic Dental Clinic tahun 2019-2022, rata – rata pasien kembali adalah 3667 pasien lama yang berkunjung, dengan presentase berada pada 72% hingga 81% artinya lebih dari 50% puas dengan hasil perawatan di NDC Esthetic Dental Clinic dan melakukan perawatan berkala

4. Mengukur Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (Growth and Learning Perspective)

a. Turn Over/Retensi Karyawan

Tabel 17. Hasil Perhitungan Turn Over/Retensi Karyawan NDC Esthetic Dental Clinic

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Managemen	0%	0%	0%	0%	0%
2	Sawojajar	0%	8%	0%	8%	4%
3	Sigura - gura	0%	25%	8%	0%	6%
4	Araya	0%	0%	0%	10%	3%
5	Pandaan	0%	0%	0%	0%	0%
6	Kepanjen	0%	10%	0%	0%	3%
7	Karangploso	0%	0%	11%	0%	3%
	Jumlah	0%	33%	19%	18%	
	Rata-Rata	0%	5%	3%	3%	

Hasil analisis menunjukkan bahwa karyawan NDC Esthetic Dental Clinic tahun 2019-2022, tidak banyak merubah struktur organisasi karena hanya kurang dari 25% pasien yang keluar dari managemen tersebut.

b. Pelatihan karyawan

Tabel 18. Hasil Perhitungan Pelatihan Karyawan NDC

No.	Cabang Klinik	Tahun				Rata- Rata
		2019	2020	2021	2022	
1	Sawojajar	14%	25%	22%	11%	18%
2	Sigura - gura	10%	15%	15%	0%	10%
3	Araya	0%	8%	8%	0%	4%
4	Pandaan	0%	11%	11%	0%	8%
5	Kepanjen	0%	10%	9%	0%	5%
6	Karangploso	0%	11%	11%	0%	6%
	Jumlah	24%	90%	87%	21%	
	Rata-Rata	3%	13%	12%	3%	

Hasil analisis menunjukkan bahwa NDC Esthetic Dental Clinic tahun 2019-2022, memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk melakukan pengembangan diri dan pengetahuan dengan mengikuti pelatihan ataupun seminar bagi karyawannya.

c. Kepuasan karyawan

Tabel 19. Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan NDC

No.	Item Pertanyaan	Pendapat Responden			
		SP	P	sektor aktual	KP
1	Memotivasi keyakinan bahwa karyawan mampu dalam melaksanakan tugasnya dengan baik	15	35	4300	SB
2	Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk dapat meraih atau meningkatkan jabatan yang lebih tinggi diperusahaan	26	24	4520	SB
3	Mendorong karyawan agar berprestasi yang lebih bagus dalam bekerja	47	3	4940	SB
4	Memberikan peringatan karyawan yang tidak menjalankan tugasnya sesuai SOP	24	26	4480	SB
5	Memotivasi karyawan melalui pemberian penghargaan berupa upah insentif	32	18	4640	SB
6	Pimpinan akan selalu berusaha adil terhadap semua karyawan	24	26	4480	SB
7	Rekan Kerja bersikap baik dan menyenangkan kepada saya	24	26	4480	SB
8	Fasilitas perusahaan memadai untuk mendukung pekerjaan saya	32	18	4640	SB
9	Memberikan kesempatan pada karyawan untuk memberikan ide, gagasan demi kemajuan bersama	32	18	4640	SB
10	Memahami visi misi perusahaan	22	28	4440	SB
11	Mendukung tujuan yang ingin dicapai perusahaan	32	18	4640	SB
12	Komitmen organisasi perusahaan sangat berarti	24	26	4480	SB
13	kehadiran saya merasa bagian penting dari organisasi	24	26	4480	SB
14	Bangga menjadi bagian dari organisasi perusahaan ini	24	26	4640	SB
15	Alasan utama saya bekerja diperusahaan karena loyalitas terhadap perusahaan	32	18	4640	SB
16	Bekerja sesuai latar belakang dan keahlian yang dimiliki	24	26	4480	SB
17	Lingkungan yang mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan	24	26	4480	SB
18	Gaji yang diberikan tepat waktu	35	15	4700	SB
19	Intensif dan kenaikan jabatan yang sesuai dengan prestasi yang didapat	24	26	4480	SB
20	Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah pekerjaan	24	26	4480	SB

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai Kepuasan karyawan NDC Esthetic Dental Clinic pada periode 2019-2022 yang memiliki nilai rata-rata kriteria penilaian sangat baik. Secara keseluruhan dilihat berdasarkan cara kepemimpinan manajemen NDC, Budaya dan Nilai Organisasi dalam lingkungan, serta kepuasan karyawan karyawan menilai mereka sangat puas bekerja di NDC Esthetic Dental Clinic.

Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Berikut hasil pengujian instrument angket kepuasan pegawai dengan menggunakan SPSS 22.0 adalah sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Nilai rhitung dapat dilihat dari koefisien korelasi antara masing-masing variabel dengan variabel total. Untuk menentukan valid atau tidaknya variabel, dicari nilai rtabel pada tabel r. nilai rtabel dapat dicari dengan menggunakan persamaan:

$$r_{\text{tabel}} = \text{jumlah responden (n)} - 2$$

maka,

$$r_{\text{tabel}} = 50 - 2$$

$$= 48 \text{ (0,279 dalam tabel r)}$$

Valid atau tidaknya suatu variabel, bila: nilai rhitung $>$ rtabel (0,279) = valid dan apabila nilai rhitung $<$ rtabel (0,279) = tidak valid. Berdasarkan uji validitas dengan metode Product Moment dari Pearson yang diolah dengan menggunakan SPSS 22.0 dapat diketahui bahwa dari 20 butir pernyataan dalam angket kepuasan pelanggan semua pernyataan dinyatakan valid karena nilai rhitung dilihat dari corrected item total correlation lebih besar dibanding rtabel (0,279). Jadi, semua item pernyataan pada masing- masing variabel dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya

b) Uji Reabilitas

Dari output pengujian reliabilitas, diketahui bahwa 20 item pernyataan memiliki nilai alpha berkisar antara 0,973 sampai dengan 0,978. Hal ini berarti setiap item pernyataan mempunyai koefisien Alpha lebih besar dari angka pembanding (0,601) sehingga dapat dikatakan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

5. Mengukur kinerja berdasarkan Sustainability Balanced Scorecard

a. Pengolahan limbah

Tabel 20. Hasil Kuesioner Pengetahuan Karyawan Pengelolaan Limbah Medis NDC

No	Item Pertanyaan	Pendapat Responden			
		SS	S	Sektor Aktual	KP
Sikap Terhadap Pengelolaan Sampah Medis					
1	Sampah medis bisa menimbulkan penyakit	32	18	6960	SB
2	Tersedia tempat penampungan sampah medis dan sampah non medis	32	18	6960	SB
3	Setiap ruangan memiliki tempah sampah medis	32	18	6960	SB
4	Tempat sampah yang disediakan dengan kriteria kondisi tempat sampah memiliki tutup	32	18	6960	SB
5	Jika terjadi kekeliruan dalam pembuangan sampah medis yang dilakukan petugas maka akan diberikan teguran	32	18	6960	SB

6	Membakar limbah medis menggunakan incinerator	32	18	6960	SB
7	Bekerjasama dengan pihak ketiga jika tidak memiliki alat incinerator sendiri	32	18	6960	SB
8	Terdapat SOP (Standar Operasional Prosedur) di NDC dalam penanganan Limbah medis	32	18	6960	SB
9	Alat – alat yang digunakan dalam penanganan limbah medis di rumah sakit sangat mendukung	20	30	6600	SB
10	Diadakan pelatihan untuk petugas dalam pengelolaan limbah medis	32	18	6960	SB
Tindakan Terhadap Pengelolaan Sampah Medis					
11	Melakukan pemisahan sampah medis dan non medis	32	18	6960	SB
12	Setelah menangani sampah medis apakah saudara selalu mencuci tangan dengan sabun atau antiseptik yang disediakan	32	18	6960	SB
13	Menggunakan alat pelindung diri (seperti sarung tangan, masker, sepatu boot dan pakaian pelindung) di rumah sakit untuk menangani limbah medis	32	18	6960	SB
14	Menutup kembali tempat sampah medis setelah sampah medis dibuang pada tempat sampah	32	18	6960	SB
15	Melakukan upaya meminimisasi / meminimalkan limbah medis	32	18	6960	SB
16	Melakukan pengangkutan limbah sampah setiap hari dari tempat pengumpulan sementara	32	18	6960	SB
17	Menegur petugas, karyawan, dokter, pasien jika tidak membuang sampah medis pada tempatnya	28	22	6840	SB
18	Memiliki pengetahuan yang cukup tentang pengelolaan limbah medis	23	27	6690	SB
19	Melakukan pengelolaan limbah sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur)	32	18	6960	SB
20	Melakukan pengelolaan limbah secara konsisten	32	18	6960	SB
Tindakan Limbah medis padat dokter gigi					
21	Dokter gigi membuang sarung tangan dan masker ke tempat sampah yang berlabel infeksius.	50		7500	SB
22	Dokter gigi meletakkan gown/baju pelindung ke wadah yang telah disediakan.	50		7500	SB
23	Dokter gigi membuang kasa yang terkontaminasi darah ke tempat sampah yang berlabel infeksius.	50		7500	SB
24	Dokter gigi membuang cotton pellet ke tempat sampah yang berlabel infeksius	50		7500	SB
25	Dokter gigi membuang cotton roll ke tempat sampah yang berlabel infeksius	50		7500	SB
Limbah medis benda tajam dokter gigi					
26	Dokter gigi membuang spuit ke tempat safety box, kotak yang berwarna kuning.	50		7500	SB
27	Dokter gigi membuang blade ke tempat safety box, kotak yang berwarna kuning.	50		7500	SB
28	Dokter gigi membuang ampul ke tempat safety box, kotak yang berwarna kuning.	50		7500	SB
Limbah non Medis					
29	Dokter gigi membuang makanan dan kertas ke tempat sampah non medis atau yang berkantong hitam	50		7500	SB
Limbah Cair					
30	Dokter gigi menginstruksikan pasien membuang limbah kumur pasien ke dalam wadah kumur dental chair (<i>spitton assembly</i>)	50		7500	SB

Dari table diatas dapat dilihat nilai pengetahuan, sikap, dan tindakan karyawan serta dokter gigi di NDC Esthetic Dental Clinic pada periode 2019-2022 memiliki nilai rata-rata kriteria

penilaian sangat baik mengenai bagaimana mengetahui dan mengelola limbah medis pada NDC Esthetic Dental Clinic.

b. Corporate Social Responsibility (CSR)

Tabel 21. Hasil Kuesioner Tingkat Pengetahuan Tentang Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut Sebelum dan Sesudah Diberikan Penyuluhan

No	Item Pertanyaan	Sebelum Penyuluhan				Setelah Penyuluhan			
		B	S	Nilai	Kriteria	B	S	Nilai	Kriteria
Pengetahuan Kesehatan Gigi dan Mulut									
1	Gigi yang bersih, tidak berlubang dan tidak menyebabkan bau mulut adalah ciri gigi yang sehat	30	0	450	SB	30	0	450	SB
Penyebab Penyakit Gigi									
2	Sakit gigi disebabkan karena malas menggosok gigi	30	0	450	SB	30	0	450	SB
3	Makan coklat dan permen yang berlebihan dapat	30	0	420	SB	30	0	450	SB
Akibat Penyakit Gigi									
4	Sakit gigi dapat menyebabkan sakit kepala, bau mulut, dan sulit untuk tidur	30	0	450	SB	30	0	450	SB
5		30	0	450	SB	30	0	450	SB
Pemeliharaan Gigi dan Mulut									
6	Membersihkan sisa makanan adalah tujuan menggosok gigi	30	0	450	SB	30	0	450	SB
7	Menggosok gigi minimal 2 kali sehari setelah makan dan sebelum tidur	28	2	420	SB	29	1	435	SB
8	Sikat gigi yang benar adalah yang ujung sikatnya kecil dan pipih sehingga dapat menjangkau bagian belakang gigi	30	0	450	SB	30	0	450	SB
9	Sikat gigi diganti hanya saat rusak	21	4	315	B	28	2	420	SB
10	1 sikat gigi boleh dipakai oleh banyak orang (ayah, ibu, kakak, adik)	19	11	285	B	29	1	435	SB
11	Menggosok gigi yang benar adalah menggosok seluruh bagian gigi (depan, belakang, sela-sela gigi)	30	0	450	SB	30	0	450	SB
12	Setelah menggosok gigi tidak harus berkumur dengan air yang bersih	30	0	450	SB	30	0	450	SB

13	Menggosok gigi tidak perlu menggunakan pasta gigi (odol) berfluoride (odol yang rasanya mint dan terasa dingin setelah menggunakannya)	30	0	450	SB	30	0	450	SB
14	Pemeriksaan gigi ke dokter gigi dilakukan jika gigi saya sakit saja	20	10	300	B	28	2	420	SB
15	Pemeriksaan gigi sebaiknya dilakukan setiap 6 bulan sekali	29	1	435	SB	30	0	450	SB
Jumlah				12510				13320	
Rata – Rata				417	SB			444	SB

Dari tabel 21 dapat dilihat Tingkat Pengetahuan Tentang Pemeliharaan Kesehatan Gigi dan Mulut Sebelum dan Sesudah Diberikan Penyuluhan Pada Siswa Kelas V dan VI SDN Campurejo Tahun 2022 memiliki penambahan nilai 27 atau naik 6,49% dari sebelum dilakukan penyuluhan dan setelah dilakukan penyuluhan, ini artinya kegiatan penyuluhan dan pemberian edukasi bagi siswa Kelas V dan VI SDN Campurejo memberikan manfaat bagi mereka, diharapkan setelah penyuluhan ini para siswa dapat merepakan bagaimana pentingnya melakukan pemeliharaan kesehatan gigi dan mulut sedini mungkin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Secara umum sejak terjadi pandemic Covid-19 NDC Esthetic Dental Clinic melakukan berbagai upaya agar usaha ini tetap bisa bertahan dan terus berkembang walaupun ini merupakan tantangan yang berat bagi usaha sektor kesehatan karena regulasi aturan pemerintah, keterbatasan komunikasi dan interaksi dengan orang dalam hal ini pasien. Selama periode 2019 – 2020 kinerja NDC Esthetic Dental Clinic dianalisis berdasarkan Sustainability Balanced Scorecard dinilai BAIK, berdasarkan perhitungan dari sumber laporan keuangan yang dimiliki, informasi media, wawancara dengan pihak manajemen dan hasil penilaian responden pada enam klinik yang dimiliki.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, R., Setyorini, D., & Isroah, I. (2019). Penerapan Balance Scorecard Dalam Mengukur Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari. *Jurnal REP (Riset Ekonomi Pembangunan)*, 4(2), 174–189. <https://doi.org/10.31002/rep.v4i2.1958>
- Bieker, T., & Waxenberger, B. (2001). Sustainability Balanced Scorecard and Business Ethics Developing a Balanced Scorecard for Integrity Management. *10th International Conference of the Greening of Industry Network, Sweden*.
- Chandrarin, G. (2018). Metode Riset Akuntansi: Pendekatan Kuantitatif. In *Salemba Empat*.
- Epstein, M. J., & Manzoni, J.-F. (1997). The Balanced Scorecard and Tableau de Bord : A Global Perspective on Translating Strategy into Action. *Management Accounting*, 79(August).
- Freedman, M., & Jaggi, B. (1992). An investigation of the long-run relationship between pollution performance and economic performance: The case of pulp and paper firms. *Critical Perspectives on Accounting*, 3(4). [https://doi.org/10.1016/1045-2354\(92\)90024-L](https://doi.org/10.1016/1045-2354(92)90024-L)

- Hsu, Y. L., & Liu, C. C. (2010). Environmental performance evaluation and strategy management using balanced scorecard. *Environmental Monitoring and Assessment*, 170(1–4). <https://doi.org/10.1007/s10661-009-1260-7>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. p. (2000). *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. In *Penerbit-Erlangga, Jakarta*.
- Mangkunegara Anwar Prabu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. In *PT. Remaja Rosdakarya. Bandung* (Vol. 53, Issue 9).