

## DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
MOTTO.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
2.1 Pengertian Kinerja.....	10
2.2 Pengukuran Kinerja.....	11

	11
2.3 Pengertian Rumah Sakit.....	13
2.4 Pengertian Balanced Scorecard.....	16
2.5 Perspektif-perspektif dalam Balanced Scorecard.....	20
2.6 Konsep Pengukuran Kinerja Tradisional.....	27
2.7 Keunggulan dan Manfaat Balanced Scorecard.....	29
2.8 Kelemahan Balanced Scorecard.....	31
2.9 Penelitian Terdahulu.....	32
2.10 Kerangka Pikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.3 Objek Penelitian.....	36
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	38
3.6 Metode Analisis.....	40
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Rumah Sakit.....	45
4.1.2 Visi, Misi dan Motto.....	45
4.1.3 Fasilitas Pelayanan.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi .....	47
4.2 Hasil Analisis.....	52

	12
4.2 Penentuan Sasaran-sasaran strategi Balanced Scorecard.....	53
4.3 Pengukuran Kinerja Rumah Sakit.....	57
4.3.1 Pengukuran Kinerja Secara Tradisional.....	57
4.3.2 Pengukuran Kinerja RS secara Balanced Scorecard.....	58
4.4 Keterkaitan Empat Perspektif Balanced Scorecard Dengan Pencapaian Perusahaan.....	66
4.5 Perbandingan dengan Hasil Penelitian Terdahulu.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran-Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79