

Daftar Isi

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
Daftar Isi	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kajian Deduktif.....	6
2.1.1.Kinerja	6
2.1.2.Pengukuran Kinerja	6
2.1.3.Penilaian Kinerja.....	9
2.1.4.Balanced Scorecard.....	10
2.1.5.Prespektif dalam Balance Scorecard.....	11
2.2 Kajian Induktif	20
BAB III	23

METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metode Pengumpulan Data	23
3.3 Variabel Penelitian	25
3.4 Prosedur Penelitian	28
3.5 Flowchart Penelitian	31
BAB IV	33
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1 Pengumpulan Data	33
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	33
4.1.2 Visi dan misi Rumah Sakit	34
4.1.3 Struktur Organisasi	35
4.2 Pengolahan Data	37
4.2.1 Penilaian Kinerja dari Perspektif Keuangan	37
4.2.2 Penilaian Kinerja dari Perspektif Pelanggan	40
4.2.3 Penilaian Kinerja dari Perspektif Proses Bisnis Internal	45
4.2.4 Penilaian Kinerja dari Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	46
BAB V	51
PEMBAHASAN	51
5.1 Analisis Perspektif Keuangan	51
5.2 Analisis Perspektif Pelanggan	52
5.2.1 Kepuasan Pelanggan	52
5.2.2 Citra Perusahaan	53
5.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	53
5.3.1 Tahap Inovasi	53
5.3.2 Tahap Operasi	54
5.4 Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	54
BAB VI	55
PENUTUP	55
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Indikator Kuisisioner Perspektif Pelanggan	27
Tabel 4. 1 Rasio Ekonomis RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017	38
Tabel 4. 2 Rasio Efisiensi RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017	39
Tabel 4. 3 Rasio Efektifitas RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017.....	40
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel 4. 5 Hasil Kuisisioner terhadap Pelayanan/Jasa yang diberikan Rumah Sakit	42
Tabel 4. 6 Hasil Kuisisioner terhadap Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan	42
Tabel 4. 7 Hasil Kuisisioner terhadap Fasilitas yang diberikan	43
Tabel 4. 8 Hasil Kuisisioner terhadap Kehandalan Pekerja dalam Melayani	43
Tabel 4. 9 Retensi Pasien RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017	44
Tabel 4. 10 Akuisisi Pasien RSUD Bumiayu Tahun 2015-2017.....	44
Tabel 4. 11 Trend Kunjungan Pasien RSUD Bumiayu dari Tahun 2015-2017	46
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Kinerja dan Kepuasan Karyawan	46
Tabel 4. 13 Hasil Kuisisioner terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Kuisisioner terhadap Peningkatan Pengembangan Karyawan.....	48
Tabel 4. 15 Hasil Kuisisioner terhadap Motivasi dan Lingkungan Kerja	49
Tabel 4. 16 Hasil Kuisisioner terhadap Kapabilitas Sistem Informasi.....	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hubungan Empat Presektif Dalam Balanced Scorecard.....	10
Gambar 2. 2 Prespektif Pelanggan Dalam Kosep.....	14
Gambar 2. 3 Rantai nilai prespektif proses bisnis internal	17
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RSUD Bumiayu	35
Gambar 4. 2 Hasil Reliabilitas Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	41
Gambar 4. 3 Hasil Reliabilitas Kuesioner Kinerja dan Kepuasan Karyawan	47

