

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Tinjauan Teori.....	6
2.1.1 Tipe Organisasi	6
2.1.2 Area Organisasi Sektor Publik	7
2.1.3 Kinerja.....	10
2.1.4 Pengukuran Kinerja.....	11
2.1.4.1 Pengukuran Kinerja Tradisional	11
2.1.4.2 Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik	12
2.1.4.3 Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik	13
2.1.4.4 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	13
2.1.5 Rumah Sakit sebagai Perusahaan Jasa	14
2.1.5.1 Pengertian Perusahaan	14
2.1.5.2 Pengertian Jasa.....	15
2.1.5.3 Pengertian Rumah Sakit	15

2.1.6 <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.6.1 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.6.2 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.6.3 Hubungan Visi, Misi, dan Strategi dalam <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.1.6.4 BSC pada Organisasi Nirlaba dan Organisasi Pemerintah	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	30
3.2.1 Perspektif Keuangan	30
3.2.2 Perspektif Pelanggan	31
3.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	31
3.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	32
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Teknis Analisis	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Profil Perusahaan.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.2 Visi Misi Rumah Sakit Condong Catur	45
4.1.3 Struktur Organisasi	47
4.2 Perpektif Keuangan	48
4.2.1 Rasio Ekonomi.....	48
4.2.2 Rasio Efisiensi	48
4.2.3 Rasio Efektivitas	49
4.3 Perspektif Pelanggan	50
4.3.1 Akuisisi Pelanggan	50
4.3.2 Retensi Pelanggan.....	51
4.3.3 Kepuasan Pelanggan	52
4.4 Perspektif Proses Bisnis Internal	54
4.4.1 Proses Inovasi	54
4.4.2 Proses Operasi.....	55

4.5 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	58
4.5.1 Kepuasan Karyawan	58
4.5.2 Retensi Karyawan	60
4.5.3 Produktivitas Karyawan.....	61
4.6 Penilaian Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> pada RSCC	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan	65
5.3 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71