

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori	8
2.1.1 Kinerja.....	8
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	9
2.1.4 Penilaian Kinerja pada Organisasi Sektor Publik	10
2.1.5 Konsep Balanced Scorecard.....	11
2.1.6 Balanced Scorecard.....	12
2.1.7 Keunggulan dan Kelemahan Balanced Scorecard	18
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel	26

3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.3.1 Perspektif Keuangan	27
3.3.2 Perspektif Pasien	28
3.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	29
3.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	29
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.5 Prosedur Pengambilan Data	30
3.6 Model dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Perspektif Keuangan	34
3.6.2 Perspektif Pasien	36
3.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	38
3.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	41
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto Yogyakarta	43
4.1.2 Profil Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto	44
4.1.3 Fungsi, Visi Misi dan Moto Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto.....	45
4.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sakit DKT Dr.Soetarto	46
4.2 Analisis Penelitian	47
4.2.1 Perspektif Keuangan	47
4.2.2 Perspektif Pasien	51
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	56
4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	62
4.3 Uji Kualitas Data	70
4.3.1 Uji Validitas	70
4.3.2 Pengujian Reliabilitas	73
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Penilaian Empat Perspektif Balanced Scorecard pada Rumah Sakit DKT	

Dr Soetarto Yogyakarta.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Keterbatasan	78
5.3 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Kriteria Tingkat Ekonomis Kinerja Keuangan	35
Tabel 3.2	Kriteria Tingkat Efisiensi Kinerja Keuangan.....	35
Tabel 3.3	Kriteria Tingkat Efektivitas Kinerja Keuangan	36
Tabel 3.4	Standar Ideal Indikator Pelayanan Rumah Sakit.....	41
Tabel 4.1	Rasio Ekonomi Rumah Sakit DKT Dr Soetarto tahun 2016-2018	47
Tabel 4.2	Rasio Efisiensi Rumah Sakit DKT Dr Soetarto tahun 2016-2018.....	49
Tabel 4.3	Rasio Efektivitas Rumah Sakit DKT Dr Soetarto tahun 2016-2018.....	50
Tabel 4.4	Akusisi Pasien Rumah Sakit DKT Dr Soetarto tahun 2016-2018	51
Tabel 4.5	Retensi Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit DKT Dr Soetarto 2016-2018	52
Tabel 4.6	Kriteria Interval Penilaian Kepuasan Pasien.....	54
Tabel 4.7	Hasil Jawaban Responden terhadap Kuesioner Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.8	Jumlah Inovasi Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit DKT Dr Soetarto	56
Tabel 4.9	Rata-rata Kunjungan Rawat Jalan Perhari Rumah Sakit DKT Dr Soetarto	57
Tabel 4.10	Indikator Pemanfaatan Rawat Inap Tahun 2016-2018	58
Tabel 4.11	Standar Ideal Indikator Pelayanan Rumah Sakit.....	59
Tabel 4.12	Kinerja Rawat Inap Rumah Sakit DKT Dr Soetarto Tahun 2016-2018	59
Tabel 4.13	Hasil Kuesioner terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja.....	62
Tabel 4.14	Kriteria Interval Penilaian Peningkatan Kepuasan Kerja.....	63
Tabel 4.15	Hasil Kuesioner terhadap Pengembangan Karyawan	64
Tabel 4.16	Kriteria Interval Penilaian Pengembangan Karyawan	65
Tabel 4.17	Hasil Kuesioner terhadap Penciptaan Iklim yang Mendorong Motivasi	66
Tabel 4.18	Kriteria Interval Penilaian Penciptaan Iklim yang Mendorong Motivasi	67
Tabel 4.19	Hasil Kuesioner terhadap Kapabilitas Sistem Informasi	68
Tabel 4.20	Kriteria Interval Penilaian Kapabilitas Sistem Informasi	69
Tabel 4.21	Hasil Pengujian Validitas Perspektif Pelanggan	71
Tabel 4.22	Hasil Pengujian Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	72
Tabel 4.23	Rangkuman Hasil Pengujian Reliabilitas.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit DKT Dr Soetarto	46
Gambar 4.2 Skala Kinerja	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Pasien	82
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan Karyawan	85
Lampiran 3 Tabel Skor Data Penilaian Kepuasan Pasien.....	88
Lampiran 4 Tabel Skor Data Penilaian Kepuasan Karyawan.....	91
Lampiran 5 Hasil Uji Statistik.....	92
1. Hasil Uji Validitas Pasien	92
2. Hasil Uji Validitas Karyawan	94
3. Hasil Uji Reliabilitas Pasien	96
4. Hasil Uji Reliabilitas Karyawan	96
Lampiran 6 Anggaran Belanja Tahun 2016-2018	97
Lampiran 7 Realisasi Belanja dan Anggaran Pendapatan Tahun 2016-2018	115
Lampiran 8 Realisasi Pendapatan Tahun 2016-2018.....	116