

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
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	5
1.6 Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi	

Sektor Publik	8
2.1.1.2 Tujuan Pengukuran Sektor Publik	9
2.1.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	9
2.1.2 Manajemen Strategis	10
2.1.3 Proses Manajemen Strategis	11
2.1.4 Evaluasi Kinerja.....	12
2.1.5 Pelayanan Publik	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan Publik	14
2.1.7 Kinerja	15
2.1.8 Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.1.9 <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.3.1 Perspektif Keuangan	26
3.3.2 Perspektif Pelanggan.....	27
3.3.3 Perspektif Bisnis Internal	27
3.3.4 Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran	29
3.4 Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Model dan Teknik Analisis	32

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Profil Perusahaan	41
4.1.1 Sejarah Umum RSUD Sleman.....	41
4.1.2 Visi Misi RSUD Sleman.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.2 Perspektif Keuangan	44
4.2.1 Rasio Ekonomi.....	44
4.2.2 Rasio Efisiensi	45
4.2.3 Rasio Efektivitas	46
4.2.4 ROI (<i>Return On Investment</i>)	47
4.2.5 ROA (<i>Return On Asset</i>)	47
4.2.6 SGR (<i>Sales Growth Rate</i>)	48
4.2.7 CRR (<i>Cost Recovery Rate</i>)	49
4.3 Perspektif Pelanggan.....	49
4.3.1 Kepuasan Pelanggan.....	49
4.3.2 Akuisisi Pasien (<i>Customer Acquisition</i>).....	52
4.4 Perspektif Bisnis Internal	54
4.4.1 Proses Inovasi	54
4.4.2 Tahap Operasi.....	56
4.5 Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran	62
4.5.1 Kepuasan Karyawan	62
4.5.2 Retensi Karyawan	66
4.5.3 Produktivitas Karyawan.....	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Keterbatasan	70
5.3 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Proses Manajemen Strategi	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1 Rasio Ekonomi.....	44
Tabel 4.2 Rasio Efisiensi.....	45
Tabel 4.3 Rasio Efektivitas	46
Tabel 4.4 ROI (Return On Investment)	47
Tabel 4.5 ROA (Return On Asset).....	48
Tabel 4.6 SGR (Sales Growth Rate)	48
Tabel 4.7 CRR (Cost Recovery Rate)	49
Tabel 4.8 Kriteria Interval	50
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden.....	50
Tabel 4.10 Frekuensi Jawaban Responden.....	51
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Responden.....	52
Tabel 4.12 Akuisisi Pasien	53
Tabel 4.13 Jumlah Inovasi	55
Tabel 4.14 Rata-rata Kunjungan Rawat Jalan	56
Tabel 4.15 Standar Ideal Rasio	57
Tabel 4.16 Nilai ALOS RSUD SLEMAN	57
Tabel 4.19 Nilai BOR RSUD SLEMAN	58
Tabel 4.20 Nilai TOI RSUD SLEMAN	59
Tabel 4.21 Nilai BTO RSUD SLEMAN	60
Tabel 4.22 Nilai GDR RSUD SLEMAN	61

Tabel 4.23 Nilai NDR RSUD SLEMAN	61
Tabel 4.24 Interval Penilaian	63
Tabel 4.25 Frekuensi Jawaban Responden	63
Tabel 4.26 Frekuensi Jawaban Responden	64
Tabel 4.27 Frekuensi Jawaban Responden	65
Tabel 4.28 Frekuensi Jawaban Responden	66
Tabel 4.29 Retensi Karyawan	67
Tabel 4.30 Produktivitas Karyawan	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Balanced Scorecard</i>	21