

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
M O T T O .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Rumah Sakit .....	13
2.1.2 Kinerja.....	16
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Rerangka Konseptual .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	36
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	37
3.2.1 Populasi Penelitian .....	37
3.2.2 Sampel Penelitian .....	38
3.3 Definisi Operasional.....	40
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.5 Prosedur Pengambilan Data .....	49
3.6 Model dan Teknik Analisis Data .....	51
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN .....	63
4.1 Data Penelitian .....	63

4.1.1	Sejarah Singkat Rumah Sakit Paru Respira Dinkes DIY .....	63
4.1.2	Profil Rumah Sakit .....	65
4.1.3	Visi dan Misi .....	66
4.1.4	Struktur Organisasi RS Paru Respira .....	68
4.1.5	Personalia .....	69
4.1.6	Fasilitas Pelayanan .....	71
4.2	Analisis dan Hasil Penelitian .....	73
4.2.1	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
4.2.2	Hasil Analisis Data .....	76
4.3	Pembahasan .....	103
4.3.1	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Keuangan .....	103
4.3.2	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pelanggan .....	106
4.3.3	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Bisnis Internal .....	108
4.3.4	Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ...	112
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....		116
5.1	Simpulan .....	116
5.2	Saran .....	118
DAFTAR PUSTAKA .....		121
LAMPIRAN .....		124

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019-2021 .....	6
Tabel 3. 1 Pengukuran Variabel Perspektif Keuangan .....	53
Tabel 3. 2 Skala Likert Positif (Kuisisioner Pasien).....	54
Tabel 3. 3 Skala Likert Negatif (Kuisisioner Pasien) .....	55
Tabel 3. 4 Indikator dalam Pernyataan Kuesioner (Pasien).....	56
Tabel 3. 5 Kriteria Penilaian Rata-rata Responden untuk Kepuasan Pelanggan ..	57
Tabel 3. 6 Pengukuran Variabel Retensi Pasien dan Akuisisi Pasien.....	58
Tabel 3. 7 Pengukuran Variabel Jumlah Kunjungan Rawat Inap dan Rawat Jalan .....	59
Tabel 3. 8 Skala Likert Positif (Kuesioner Karyawan) .....	60
Tabel 3. 9 Skala Likert Negatif (Kuesioner Karyawan) .....	60
Tabel 3. 10 Indikator dalam Pernyataan Kuesioner (Karyawan).....	61
Tabel 3. 11 Kriteria Penilaian Rata-rata Seluruh Reponden .....	62
Tabel 3. 12 Pengukuran Variabel Pelatihan dan Retensi Pegawai.....	62
Tabel 4. 1 Sumber Daya Manusia RS Paru Respira.....	69
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas Perspektif Pelanggan .....	74
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Validitas Perpektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	75
Tabel 4. 4 Rangkuman Hasil Pengujian Reliabilitas.....	76
Tabel 4. 5 Rasio Ekonomi RS Paru Respira Yogyakarta Tahun 2019-2021 .....	77
Tabel 4. 6 Rasio Efisiensi RS Paru Rspira Yogyakarta Tahun 2019-2021.....	78
Tabel 4. 7 Jenis Pendapatan RS Paru Respira Yogyakarta .....	79
Tabel 4. 8 Rasio Efektivitas RS Paru Respira Yogyakarta Tahun 2019-2021.....	80
Tabel 4. 9 Wawancara dari Kinerja Perspektif Keuangan .....	81
Tabel 4. 10 Hasil Kuesioner terhadap Pelayanan Jasa yang Diberikan .....	83
Tabel 4. 11 Hasil Kuesioner terhadap Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan .....	84
Tabel 4. 12 Hasil Kuesioner terhadap Fasilitas yang Memadai .....	85
Tabel 4. 13 Hasil Kuesioner terhadap Ketrampilan dari Dokter dan Perawat .....	86
Tabel 4. 14 Retensi Pelanggan RS Paru Respira tahun 2019-2021 .....	87
Tabel 4. 15 Akuisisi Pelanggan RS Parus Respira tahun 2019-2021 .....	88
Tabel 4. 16 Hasil Wawancara Kinerja Rumah Sakit Perspektif Pelanggan.....	89
Tabel 4. 17 Jumlah Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2019 – 2021.....	91
Tabel 4. 18 Indikator Rawat Inap Tahun 2019 – 2021 .....	92
Tabel 4. 19 Hasil Wawancara Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Bisnis Internal .....	95
Tabel 4. 20 Hasil Kuesioner terhadap Peningkatan Kepuasan Kerja.....	96
Tabel 4. 21 Hasil Kuesioner terhadap Pengembangan Karyawan .....	97
Tabel 4. 22 Hasil Kuesioner terhadap Penciptaan Iklim yang Mendorong Motivasi .....	98
Tabel 4. 23 Hasil Kuesioner terhadap Kapabilitas Sistem Informasi .....	99
Tabel 4. 24 Jumlah Pegawai Ikut Pelatihan Tahun 2019 – 2021 .....	100
Tabel 4. 25 Jumlah Pegawai yang Pindah Tahun 2019 – 2021 .....	101

Tabel 4. 26 Hasil Wawancara Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	102
--	-----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Rerangka Konseptual .....	34
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi RS Paru Respira Yogyakarta.....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Untuk Pasien RS Paru Respira.....	125
Lampiran 2 Kuesioner Untuk Karyawan RS Paru Respira.....	128
Lampiran 3 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Kepuasan Pelanggan ..	131
Lampiran 4 Hasil Pengujian Validitas Perspektif Pelanggan .....	136
Lampiran 5 Hasil Pengujian Validitas Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	139
Lampiran 6 Hasil Pengujian Reliabilitas Perspektif Pelanggan.....	143
Lampiran 7 Hasil Pengujian Reliabilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	143
Lampiran 8 Tanggapan Responden Terhadap Penilaian Kepuasan Karyawan ..	144
Lampiran 9 Distribusi Nilai r – Tabel.....	149
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	151
Lampiran 11 Kartu Bimbingan Skripsi.....	153