

## Daftar Isi

Surat Keterangan Lembar Pengesahan.....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi.....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Singkatan.....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Intisari.....	xii
<i>Abstract</i> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>14</b>
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	23
1.5 Motivasi Penelitian.....	23
1.6 Manfaat Penelitian.....	24
1.7 Kontribusi Penelitian .....	24
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	25
1.9 Sistematika Penulisan Penelitian.....	25
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>27</b>
2.1 Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	27

2.2 Balanced Scorecard .....	29
2.2.1 Perspektif Keuangan .....	31
2.2.2 Perspektif Pelanggan.....	32
2.2.3 Perspektif Proses Internal .....	32
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	33
2.3 Menghubungkan Balanced Scorecard dengan Strategi .....	35
2.3.1 Strategi .....	35
2.3.2 Tujuan, Ukuran, dan Target .....	35
2.3.3 Peta Strategi .....	36
2.4 Balanced Scorecard pada Industri Kesehatan.....	37
2.5 Penelitian Terdahulu.....	38
 <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	 <b>41</b>
3.1 Desain Penelitian .....	41
3.2 Objek Penelitian .....	42
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	42
3.3.1 Data Primer .....	43
3.3.2 Data Sekunder.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4.1 Wawancara.....	44
3.4.2 Dokumentasi .....	46
3.4.3 Observasi.....	47
3.5 Metode Analisis Data .....	47
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.6.1 Uji Validitas .....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	50
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	 <b>53</b>
4.1 Profil Rumah Sakit Umum AISS Wonosobo .....	53

4.1.1 Riwayat Singkat RSU AISS Wonosobo .....	53
4.1.2 Visi, Misi, Strategi, dan Tujuan RSU AISS Wonosobo .....	54
4.1.3 Struktur Organisasi RSU AISS Wonosobo .....	63
4.1.4 Alur Proses Bisnis RSU AISS Wonosobo .....	64
4.2 Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum AISS Wonosobo .....	68
4.3 Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum AISS Wonosobo Menggunakan Prinsip-Prinsip Balanced Scorecard .....	73
4.3.1 Perspektif Keuangan .....	73
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	79
4.3.3 Perspektif Proses Internal .....	87
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	98
4.4 Translasi Strategi Rumah Sakit Umum AISS melalui Peta Strategi .....	111
 <b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	 <b>120</b>
5.1 Kesimpulan.....	120
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	124
5.3 Saran .....	125
 <b>Daftar Pustaka.....</b>	 <b>126</b>
 <b>Lampiran.....</b>	 <b>129</b>