



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
<b>BAB II .....</b>	<b>11</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan .....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	11
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja .....	15
2.1.4 Model Pengukuran Kinerja .....	16
2.2 Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.2.1 Sejarah dan Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i> .....	18
2.2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	20
2.2.3 Tujuan, Keunggulan dan Tahapan Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> .....	23



2.2.4	<i>Balanced Scorecard</i> pada organisasi Nirlaba .....	26
2.2.5	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
2.3	Indikator Kinerja Utama ( <i>Key Performance Indikator</i> ) .....	33
2.4	Peta Strategis <i>Balanced Scorecard</i> .....	35
2.5	Misi dan Visi .....	38
2.5.1	Visi .....	39
2.5.2	Misi .....	41
2.6	Kerangka Penelitian .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>46</b>
3.1	Desain Penelitian .....	47
3.2	Metoda Pengumpulan Data .....	48
3.3	Instrumen Penelitian .....	49
3.4	Metoda Analisis Data .....	50
3.5	Profil Kasus .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>60</b>
4.1	Deskripsi dan Pembahasan Data .....	61
4.2	Misi dan Visi BPJS Kesehatan .....	65
4.2.1	Misi .....	66
4.2.2	Visi .....	68
4.3	Strategi BPJS Kesehatan .....	71
4.3.1	Formulasi Strategi .....	71
4.3.2	Pemetaan Strategi Organisasi .....	75
4.3.3	Penyelarasan Strategi Organisasi .....	77
4.3.4	Implementasi Strategi dan Monitoring Evaluasi .....	80
4.4	Implementasi <i>Modified Balanced Scorecard</i> di BPJS Kesehatan ...	82
4.4.1	Perspektif Finansial .....	84
4.4.2	Perspektif Kepesertaan .....	88
4.4.3	Perspektif Pelayanan .....	90
4.4.4	Perspektif Organisasi .....	94
4.5	Capaian Kinerja ( <i>Strategic Outcome</i> ) .....	100
4.5.1	Capaian Kinerja Perspektif Finansial .....	101



4.5.2	Capaian Kinerja Perspektif Kepesertaan.....	102
4.5.3	Capaian Kinerja Perspektif Pelayanan .....	106
4.5.4	Capaian Kinerja Perspektif Organisasi .....	107
4.6	Aspek Pertimbangan pemodifikasian <i>Balanced Scorecard</i> .....	108
4.7	Konseptualisasi .....	110
4.8	Pengembangan teori.....	112
<b>BAB V</b>	.....	<b>115</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	.....	<b>115</b>
5.1	Simpulan .....	115
5.2	Rekomendasi.....	119
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	120
5.4	Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>124</b>