

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vi
HALAMAN PERNYATAAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Keaslian Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Rumah Sakit .....	8
B. Sejarah singkat Rumah Sakit Jiwa Prof.dr.Suroyo Magelang	9
C. Struktur Organisasi RS Jiwa Prof.dr.Suroyo Magelang .....	10
D. Pengertian Kinerja .....	13
E. Penilaian Kinerja .....	15
F. Balanced Scorecard .....	16
G. Landasan Teori .....	19
H. Kerangka Konsep .....	20
I. Pertanyaan Penelitian .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Rancangan Penelitian .....	22

B. Populasi, sampel dan Subyek Penelitian .....	22
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	22
D. Instrumen Penelitian .....	23
E. Cara Pengumpulan Data .....	24
F. Jalannya Penelitian .....	24
G. Etika Penelitian .....	25
H. Kelemahan Penelitian .....	26
 <b>Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	27
1. Job deskripsi .....	27
2. Indikator Kinerja .....	28
3. pengukuran kinerja .....	32
B. Pembahasan .....	38
1. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	38
2. Perspektif Internal Proses .....	44
3. Perspektif Pelanggan .....	49
4. Perspektif Keuangan .....	53
 <b>Bab V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	57
B. Saran .....	58
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>LAMPIRAN</b>	