



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II.....	14
LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Konsep Manajemen Strategi.....	14
2.2. Konsep Kinerja Perusahaan.....	17
2.3. Konsep Rumah Sakit .....	18
2.4. Konsep Rumah Sakit Khusus .....	19
2.5. Konsep Balanced Scorecard .....	21
2.6. Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN DAN PROFIL RUMAH SAKIT MATA SOLO .....	28
3.1 Metode Penelitian .....	28
3.1.1 Desain Penelitian.....	28
3.1.2 Obyek Penelitian .....	29
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.1.4 Metode analisis data.....	32
3.2 Profil Rumah Sakit Mata Solo.....	32
3.2.1 Sejarah Rumah Sakit Mata Solo .....	32
3.2.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Mata Solo.....	33
3.2.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Mata Solo .....	33
3.2.4 Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Mata Solo .....	34
3.2.5 Akreditasi Rumah Sakit Mata Solo.....	36
3.2.6 Perspektif Balanced Scorecard di Rumah Sakit Mata Solo .....	40



BAB IV .....	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	44
4.1. Rencana Strategis Rumah Sakit Mata Solo .....	44
4.2. Perspektif <i>Financial</i> (Keuangan).....	46
4.2.1. Return on total assets (ROA) .....	48
4.2.2. Return on Common Equity (ROE).....	49
4.2.3. Gross Profit Margin (GPM) .....	50
4.2.4. Operating Profit Margin (OPM).....	52
4.2.5. Net Profit Margin (NPM).....	53
4.3. Perspektif Customer (Pelanggan) .....	58
4.3.1. Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	61
4.3.2. Waktu Penanganan Keluhan Pelanggan.....	69
4.4. Perspektif Internal Business Process .....	75
4.4.1. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan .....	76
4.4.2. Waktu tunggu pelayanan obat jadi .....	78
4.5. Perspektif <i>Learning and Growth</i> (Pembelajaran dan Pertumbuhan)....	82
4.5.1. Rata-rata waktu pendidikan dan pelatihan karyawan.....	82
4.5.2. Kepuasan karyawan .....	87
BAB V.....	95
SIMPULAN .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	100
LAMPIRAN.....	101