

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
I. PENDAHULUAN	
4.1 Latar Belakang	1
4.2 Perumusan Masalah	8
4.3 Pembatasan Masalah.....	8
4.4 Tujuan Penelitian	9
4.5 Manfaat Penelitian	9
4.6 Sistematika Penelitian.....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA PENGUKURAN KINERJA	
2.1 Pengukuran Kinerja	12
2.1.1 Pengukuran Kinerja Tradisional.....	13

2.1.2 Pengukuran Kinerja Kontemporer	14
2.2 Balanced Scorecard.....	15
2.2.1 Balanced Scorecard sebagai Suatu Sistem Manajemen Stratejik..	17
2.2.2 Perspektif dalam Balanced Scorecard	20
2.2.3 Manfaat.....	29
2.2.4 Keunggulan	30
2.2.5 Kekurangan	32
2.3 Pengukuran Kinerja pada Organisasi Publik	33
2.3.1 Balanced Scorecard untuk Organisasi Publik	34
2.4 Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit	34
2.4.1 Balanced Scorecard untuk Rumah Sakit	36
2.5 Rumah Sakit.....	39
2.5.1 Tugas dan Fungsi	39
2.5.2 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	40
III. METODOLOGI PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT	
3.1 Metodologi Penelitian	42
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3.1 Studi Literatur	42
3.3.2 Dokumentasi.....	43
3.3.3 Studi Lapangan.....	43
3.4 Metode Analisis Data.....	44

3.5	Gambaran Umum Rumah Sakit	44
3.5.1	Profil	44
3.5.2	Sejarah	45
3.5.3	Visi, Misi, Motto, dan Logo	46
3.5.4	Tujuan, Sasaran, dan Kebijakan	47
3.6	Layanan	49
3.7	Instalasi Rawat Jalan	50
3.7.1	Profil	50
3.7.2	Struktur Organisasi Rawat Jalan	53
3.7.3	Sumber Daya Instalasi Rawat Jalan	55
IV.	DATA DAN ANALISIS	
4.1	Data	56
4.1.1	Tabel Obyektif Poliklinik	57
4.1.2	Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit	62
4.2	Analisis	63
V.	PENUTUP	
5.1	Simpulan	67
5.2	Saran	67
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	71