

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN STANDAR PENULISAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAKSI	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	13

1.4.	Manfaat Penelitian	14
1.5.	Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI		16
2.1.	<i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.1.	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.2.	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.3.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.2.	Perspektif-perspektif yang Diukur Dalam <i>Balanced Scorecard</i> ..	20
2.2.1.	Keuangan	20
2.2.2.	Pelanggan	21
2.2.3.	Proses Bisnis Internal	24
2.2.4.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	25
2.3.	Tahap Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	25
BAB III GAMBARAN UMUM ORGANISASI DAN METODOLOGI		
PENELITIAN		28
3.1.	Gambaran Umum Rumah Sakit Akademik UGM	28
3.1.1.	Sejarah Singkat Rumah Sakit Akademik UGM	28
3.1.2.	Visi, Misi, Tugas, Motto, dan Kebijakan Mutu Rumah Sakit Akademik UGM	30
3.1.3.	Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja	32
3.1.4.	Jenis Pelayanan, Fasilitas, dan Teknologi Terbaru RS Akademik UGM	34

3.1.5. Ketenagakerjaan Rumah Sakit Akademik UGM.....	37
3.2. Metode Penelitian.....	39
3.2.1. Pengumpulan Data.....	39
3.2.2. Sumber Data	40
3.2.3. Analisis dan Model Analisis.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
4.1. Pengukuran Kinerja Rumah Sakit UGM Yogyakarta.....	45
4.1.1. Tingkat Standar Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan PMK 129/Menkes/SK/II/2008	46
4.1.2. Tingkat Efisiensi Rumah Sakit Berdasarkan indikator Barber- Johnson	55
4.2. <i>Balanced Scorecard</i> pada Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta	59
4.2.1. Analisis Visi, Misi, dan Strategi Organisasi	60
4.2.1.1. Perspektif Keuangan	67
4.2.1.2. Perspektif Pelanggan.....	69
4.2.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	72
4.2.1.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	77
4.3. Evaluasi Kekoherenan Tujuan Strategis Rumah Sakit Akademik UGM Yogyakarta.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran.....	91



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**KEMUNGKINAN IMPLEMENTASI BALANCED SCORECARD SEBAGAI ALAT PENGUKUR KINERJA
PADA ORGANISASI NON-PROFIT**

FIRDHAN BUDIYONO, Prof. Dr. Bambang Riyanto L. S., M.B.A., CMA
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR PUSTAKA 92