



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
PERNYATAAN.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Keaslian Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka.....	7
1. Gambaran umum BLUD.....	7
2. Kinerja.....	10
3. Balance scorecard.....	15
B. Kerangka Teori.....	27
C. Kerangka Konsep.....	29

iii



D. Pertanyaan Penelitian .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis dan Disain Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Subjek Penelitian.....	32
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
E. Definisi Operasional Variabel.....	33
F. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data.....	36
G. Cara Analisis Data.....	38
H. Etika Penelitian .....	38
I. Keterbatasan Penelitian.....	39
J. Jalannya Penelitian.....	39
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Karakteristik subjek .....	43
2. Kinerja perspektif keuangan .....	43
3. Kinerja perspektif pelanggan .....	49
4. Perspektif proses internal .....	53
5. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	59
B. Pembahasan.....	62
1. Perspektif keuangan .....	62
2. Perspektif pelanggan .....	67
3. Perspektif proses internal .....	71
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan .....	79
5. Keterkaitan antara perspektif BSC.....	86



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	91
LAMPIRAN.....	95



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perbandingan rerangka BSC sektor swasta dengan sektor publik .....	20
Tabel 2. Karakteristik responden .....	43
Tabel 3. Nilai indikator kinerja perspektif keuangan.....	48
Tabel 4. Nilai indikator kinerja perspektif pelanggan.....	52
Tabel 5. Nilai indikator kinerja perspektif proses internal.....	59
Tabel 6. Jumlah produk layanan baru.. ..	61
Tabel 7. Nilai indikator kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	62



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Target dan realisasi pendapatan RSUD Dr. Abdul Rivai.....	2
Gambar 2. Kerangka teori.....	29
Gambar 3. Kerangka konsep.....	29
Gambar 4. Skema jalannya penelitian.....	42
Gambar 5. Grafik rasio likuiditas keuangan RSUD Dr. Abdul Rivai.....	44
Gambar 6. Grafik rasio rentabilitas keuangan RSUD Dr. Abdul Rivai.....	45
Gambar 7. Grafik rasio aktifitas keuangan RSUD Dr. Abdul Rivai.....	46
Gambar 8. Grafik <i>cost recovery rate</i> keuangan RSUD Dr. Abdul Rivai.....	47
Gambar 9. Grafik indeks kepuasan masyarakat RSUD Dr. Abdul Rivai.. ..	49
Gambar 10. Grafik kunjungan instalasi rawat jalan RSUD Dr. Abdul Rivai. ...	50
Gambar 11. Grafik kunjungan pasien lama dan pasien baru di rawat jalan RSUD Dr. Abdul Rivai.. ..	51
Gambar 12. Grafik waktu tanggap pelayanan gawat darurat RSUD Dr. Abdul Rivai.....	53
Gambar 13. Grafik waktu tunggu di rawat jalan RSUD Dr. Abdul Rivai.. ..	54
Gambar 14. Grafik angka kejadian pulang paksa RSUD Dr. Abdul Rivai.....	55
Gambar 15. Grafik angka kematian pasien > 48 jam RSUD Dr. Abdul Rivai..	56
Gambar 16. Grafik angka kematian karena persalinan RSUD Dr. Abdul Rivai..	58
Gambar 17. Grafik karyawan yang mengikuti pelatihan .....	60



## DAFTAR SINGKATAN

APBD	: Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
BSC	: <i>Balanced Scorecard</i>
CRR	: <i>Cost Recovery Rate</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIE	: Komunikasi Edukasi dan Informasi
MMR	: <i>Maternal Mortality Rate</i>
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
PBMI	: Pengembangan Baku Mutu dan Informasi
PEMDA	: Pemerintah Daerah
PONEK	: Pelayanan Obstetri Neonatal Emergensi Komprehensif
PPK-BLUD	: Pola Pengelolaan Keuangan–Badan Layanan Umum Daerah
RBA	: Rencana Bisnis Anggaran
RSUD	: Rumah sakit Umum Daerah
RSB	: Rencana Strategi Bisnis
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIMRS	: Sistem Informasi Manajemen Rumah sakit
SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SPJ	: Surat Pertanggung Jawaban
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
RS	: Rumah sakit
UGD	: Unit Gawat Darurat
VCT	: <i>Voluntary Counseling Test</i>
VIP	: <i>Very Important Person</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat persetujuan responden.....	95
Lampiran 2. Data karakteristik Informan.....	96
Lampiran 3. Panduan wawancara .....	97
Lampiran 4. Kelayakan etik ( <i>ethical clearance</i> ).....	99
Lampiran 5. Rekomendasi dari direktur RSUD Dr. Abdul Rivai.....	100