

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.5 Kerangka Berpikir	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	8
2.1 Gambaran Umum Puskesmas	8
2.1.1 Puskesmas Sulang	8
2.1.2 Fungsi Puskesmas	9
2.1.3 Visi dan Misi	10
2.1.4 Jenis Pelayanan	10
2.1.5 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Puskesmas	12
2.2 Tinjauan Pustaka	13
2.2.1 Pengukuran kinerja	13
2.2.2 Pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan pendekatan Balanced Scorecard	15
2.2.3 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Metodologi Penelitian	27
2.3.1 Jenis Penelitian	27
2.3.2 Objek Penelitian	28
2.3.3 Variabel Penelitian	28
2.3.4 Jenis dan Sumber Data	33
2.3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
2.3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
3.1 Pengukuran Kinerja dari 4 (Empat) Perspektif Balanced Scorecard	35
3.1.1 Perspektif Keuangan	35
3.1.2 Perspektif Pelanggan	40

3.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	43
3.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	49
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	52
4.1 Kesimpulan.....	52
4.2 Keterbatasan	53
4.3 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55