

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

Daftar Isi	i
Daftar Gambar	iv
Daftar Tabel	v

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Batasan Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan	7

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Manajemen Strategik	8
2.2. Perencanaan Strategik	9
2.3. Konsep Balanced Scorecard	10
2.4. Perspektif Balanced Scorecard	11
2.4.1. Pespektif Pelanggan	12
2.4.2. Perspektif Keuangan	13
2.4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	13
2.4.4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	14
2.5. Analisa SWOT	14
2.6. Analytical Hierarchy Process	16

2.7. Rumah Sakit	20
2.7.1. Klasifikasi Rumah Sakit	20
2.8. Penelitian Terdahulu	21
2.9. Kerangka Pemikiran	23
BAB 3 LATAR BELAKANG KONTEKSTUAL PENELITIAN	
3.1. Gambaran Umum Rumah Sakit Umum Sari Mutiara	26
3.1.1. Sejarah	26
3.1.2. Lokasi	27
3.2. Visi, Misi, Falsafah, dan Tujuan	27
3.2.1. Visi	27
3.2.2. Misi	28
3.2.3. Falsafah	28
3.2.4. Tujuan	28
3.3. Fasilitas Rumah Sakit	29
3.4. Sumber Daya Manusia	32
3.4.1. Struktur Organisasi	32
3.4.2. Ketenagaan	33
BAB 4 METODE PENELITIAN	
4.1. Jenis Penelitian	35
4.2. Lokasi Penelitian	35
4.3. Populasi dan Sampel	35
4.4. Jenis dan Sumber Data	36
4.5. Metode Pengumpulan Data	36
4.6. Metode Analisis Data	41

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Penjabaran Visi	42
5.1.1. Visi	42
5.1.2. Misi	42
5.2. Penjabaran Tujuan Strategik	44
5.3. Analisa SWOT	45
5.4. Pemilihan Strategi	53
5.5. Balanced Scorecard	54
5.5.1. Perspektif Finansial	55
5.5.2. Perspektif Pelanggan	58
5.5.3. Perspektif Proses Bisnis Internal	61
5.5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	63
5.6. Peta Strategi	66
5.7. Pembobotan Perspektif dan Ukuran Hasil	67
5.8. Implikasi Manajerial	68

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	71
6.2. Saran	72

Daftar Pustaka

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peran Perkembangan Balanced Scorecard	8
Gambar 2.2 The Balanced Scorecard	12
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	32
Gambar 5.1 Kuadran SWOT	52
Gambar 5.2 Peta Strategi	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Saaty 1 sampai dengan 9	18
Tabel 3.1 Daftar Dokter Spesialis	33
Tabel 3.2 Daftar Tenaga Kerja berdasar Bidang	34
Tabel 3.3 Daftar Tenaga Kerja Berdasar Jenis Kelamin	34
Tabel 4.1 Daftar Responden	38
Tabel 4.2 Model Penjabaran Strategi	39
Tabel 5.1 Analisa Lingkungan Internal	46
Tabel 5.2 Analisa Lingkungan Eksternal	47
Tabel 5.3 Bobot dan Rating Kekuatan	48
Tabel 5.4 Bobot dan Rating Kelemahan	49
Tabel 5.5 Bobot dan Rating Peluang	50
Tabel 5.6 Bobot dan Rating Ancaman	51
Tabel 5.7 Rekapitulasi SWOT	52
Tabel 5.8 Rekapitulasi Data Penjualan 2014	56
Tabel 5.9 Hasil Pembobotan	48