

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penulisan.....	10
2.1. Sistem Manajemen	13
2.1.1. Visi	14
2.1.2. Misi	14
2.1.3. <i>Goal</i> (Sasaran).....	15
2.1.4. Strategi	15
2.1.5. <i>Objective</i> (Tujuan)	16
2.2. Sistem Pengukuran Kinerja	16
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.4. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.4.1. Perspektif Finansial	20
2.4.2. Perspektif Pelanggan	20
2.4.3. Perspektif Proses Internal.....	22
2.4.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	23
2.5. Fungsi <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.5.1. <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Manajemen Strategik.....	25

2.5.2.	<i>Balanced Scorecard</i> sebagai Alat Komunikasi.....	25
2.5.3.	Hubungan Sebab-Akibat	26
2.5.4.	Keseimbangan dalam <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.6.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
2.6.1.	Komprehensif	27
2.6.2.	Koheren	28
2.6.3.	Seimbang.....	29
2.6.4.	Terukur	30
2.7.	<i>Strategy-Focused Organization</i>	31
2.7.1.	Menerjemahkan Strategi ke dalam Istilah Operasional	32
2.7.1.1.	<i>Strategy Maps</i>	33
2.7.2.	Penyelarasan Organisasi untuk Menciptakan Sinergi	34
2.7.3.	Membuat Strategi Menjadi Pekerjaan Setiap Orang Setiap Hari....	36
2.7.4.	Membuat Strategi Menjadi Proses Berkelanjutan.....	37
2.7.5.	Menggerakan Perubahan Melalui Kepemimpinan Eksekutif	38
2.8.	<i>Balanced Scorecard</i> untuk Organisasi Nonprofit.....	39
2.8.1.	Pengembangan <i>Balanced Scorecard</i> pada Institusi Kesehatan.....	39
2.8.2.	Tantangan bagi Institusi Kesehatan dalam Menerapkan <i>Balanced Scorecard</i>	42
BAB 3	METODA PENELITIAN	44
3.1.	Metoda Penelitian	44
3.2.	Subjek Penelitian	45
3.3.	Waktu dan Tempat Penelitian	45
3.4.	Jenis dan Sumber Data	46
3.4.1.	Data Primer	46
3.4.2.	Data Sekunder	48
3.5.	Metoda Analisis Data	48
3.5.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.2.	Analisis Regresi	48
3.5.3.	Analisis Deskriptif Kualitatif	49
BAB 4	PEMBAHASAN	50

1.1.	Profil RSUP Dr. Sardjito	50
1.2.	Visi dan Misi	51
1.3.	Tujuan RSUP Sardjito	52
1.4.	Analisis SWOT.....	52
4.5.	Struktur Organisasi RSUP Sardjito	56
4.6.	Fasilitas dan Layanan RSUP Sardjito	57
4.7.	<i>Balanced Scorecard</i> RSUP Sardjito	58
4.7.1.	Perspektif Pelanggan	60
4.7.2.	Perspektif Proses Internal.....	61
4.7.3.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	62
4.7.4.	Perspektif Finansial	63
4.8.	<i>Strategy Map</i>	64
4.9.	<i>Balanced Scorecard</i> Unit	65
4.9.1.	Bidang Pelayanan Medis.....	67
4.9.2.	Bidang Pelayanan Keperawatan.....	70
4.9.3.	Bidang Penunjang dan Sarana.....	72
4.9.4.	Bagian Sumber Daya Manusia (SDM)	75
4.9.5.	Bagian Pendidikan dan Pelatihan.....	77
4.9.6.	Bagian Penyusunan dan Evaluasi Anggaran.....	79
4.9.7.	Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana (PB-MD)	81
4.9.8.	Bagian Akuntansi dan Verifikasi	83
4.9.9.	Bagian Umum	84
4.9.10.	Bagian Perencanaan dan Evaluasi.....	86
4.9.11.	Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat	89
4.10.	Hubungan Sebab-Akibat pada Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	91
4.10.1.	Uji Validitas	91
4.10.2.	Uji Reliabilitas	97
4.10.3.	Analisis Regresi Berganda	97
4.11.	Sistem Pengukuran Kinerja RSUP Sardjito.....	103
4.11.1.	Sistem Pengukuran Kinerja Berbasis Standar Internasional JCI ..	105
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	108

5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Saran	111
5.3. Keterbatasan Penelitian	112
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Ukuran Pokok Perspektif Pelanggan	21
Gambar 2.2. Model Rantai Nilai Perspektif Proses Internal	22
Gambar 2.3. Kerangka Pengukuran Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan	24
Gambar 2.4. Keseimbangan Sasaran-Sasaran Strategik yang Ditetapkan dalam Perencanaan	30
Gambar 2.5. Membuat Strategi Menjadi Proses Berkelanjutan	38
Gambar 2.6. <i>Balanced Scorecard</i> pada Organisasi Nonprofit	40
Gambar 4.1. Rantai nilai pada RSUP Sardjito.....	61
Gambar 4.2. <i>Strategy Map</i> RSUP Sardjito	64
Gambar 4.3. Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Strategi RSUP Sardjito Berdasarkan Analisis SWOT	55
Tabel 4.2. Matriks <i>Balanced Scorecard</i> RSUP Sardjito.....	66
Tabel 4.3. <i>Balanced Scorecard</i> Bidang Pelayanan Medis	68
Tabel 4.4. <i>Balanced Scorecard</i> Bidang Pelayanan Keperawatan	71
Tabel 4.5. <i>Balanced Scorecard</i> Bidang Penunjang dan Sarana	73
Tabel 4.6. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Sumber Daya Manusia	76
Tabel 4.7. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Pendidikan dan Pelatihan	77

Tabel 4.8. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Penyusunan dan Evaluasi Anggaran	80
Tabel 4.9. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Perbendaharaan dan Mobilisasi Dana ...	82
Tabel 4.10. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Akuntansi dan Verifikasi	83
Tabel 4.11. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Umum	85
Tabel 4.12. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Perencanaan dan Evaluasi	87
Tabel 4.13. <i>Balanced Scorecard</i> Bagian Hukum dan Hubungan Masyarakat	89
Tabel 4.14. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Finansial	92
Tabel 4.15. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	93
Tabel 4.16. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Proses Internal	94
Tabel 4.17. Hasil Uji Validitas Variabel Perspektif Pelanggan	95
Tabel 4.18. Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha	97
Tabel 4.19. <i>Adjusted R Square</i>	99
Tabel 4.20. Uji Statistik Simultan	100
Tabel 4.21. Uji Statistik Parsial	100
Tabel 4.22. Tingkat Korelasi Antarvariabel	101
Tabel 4.23. Indikator Pengukuran Kinerja Staf Medis Berdasarkan Standar Internasional JCI	104
Tabel 4.24. Indikator Kinerja Individu (IKI) Direktur Utama RSUP Sardjito	107