

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI ...	 11
2.1 Tinjauan Pustaka	11

2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Organisasi Publik	13
2.2.2 Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK BLUD)	17
2.2.3 Kinerja	17
2.2.4 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Sistem Pengukuran Kinerja	25
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja ...	35
2.3 Pertanyaan Penelitian	40
2.4 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	44
3.3 Subjek Penelitian	45
3.4 Metode Pengumpulan Data	46
3.5 Jenis dan Sumber Data	48
3.6 Metode Analisis Data	48
3.7 Definisi Konseptual	49
3.8 Definisi Operasional	50

BAB IV	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	59
	4.1 Profil Puskesmas Seyegan	59
	4.2 Puskesmas Seyegan sebagai Badan Layanan Umum Daerah	62
	4.3 Visi, Misi dan Tujuan	66
	4.4 Kegiatan/Produk Layanan	67
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
	5.1 Kinerja Puskesmas Seyegan	69
	5.1.1 Perspektif Keuangan	69
	5.1.2 Perspektif Pelanggan	79
	5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	90
	5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Puskesmas Seyegan	98
	5.3 Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Organisasi	124
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	133
	6.1 Kesimpulan	133
	6.2 Saran	136

LAMPIRAN