

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Telaah Pustaka	9
1. Kinerja Rumah Sakit.....	9
2. Pengukuran Kinerja Rumah Sakit	12
3. Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	14
4. Implementasi <i>Balanced Scorecard</i> di rumah sakit	17
a. Perspektif Pelanggan	18
b. Perspektif Keuangan.....	19
c. Perspektif proses bisnis internal	21
d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	22
5. Jaminan Kesehatan Nasional.....	25
B. Kerangka Teori.....	29
C. Kerangka Konsep.....	30
D. Pertanyaan Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	31
C. Subjek Penelitian.....	31
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
E. Definisi Operasional Variabel	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Cara Analisis Data.....	37
H. Etika Penelitian.....	40
I. Keterbatasan Penelitian	40
J. Jalannya Penelitian.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil	42
1. Kinerja Perspektif Keuangan	42
2. Kinerja Perspektif Pelanggan	47
3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	50
4. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	54
B. Pembahasan	60
1. Kinerja Perspektif Keuangan	60
2. Kinerja Perspektif Pelanggan	63
3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	65
4. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	