



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Kinerja.....	9
2.2.1. Balanced Scorecard (BSC).....	10
2.2.1.1. Pengukuran Kinerja dengan BSC.....	10
2.2.1.2. Perspektif BSC.....	11
2.2.1.3. Manfaat BSC.....	14
2.3. Rumah Sakit.....	14
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Pendekatan Penelitian.....	17
3.2. Jenis Data Penelitian.....	19
3.3. Model Pengumpulan Informasi.....	20
3.4. Analisis Data.....	21
BAB 4 GAMBARAN UMUM RSY.....	28
4.1. Sejarah.....	28
4.2. Filosofi.....	31
4.3. Visi dan Misi.....	31
4.4. Maksud dan Tujuan.....	32
4.5. Arah.....	33
4.6. Strategi.....	33
4.7. Paradigma, Keyakinan Dasar, dan Nilai Dasar.....	34



4.8. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja.....	35
4.9. Karyawan.....	41
4.10. Fasilitas.....	41
BAB 5 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	43
5.1. Visi, Misi, Strategi RSY.....	43
5.2. Penilaian Kinerja Karyawan RSY.....	44
5.3. Penilaian Kinerja dengan BSC.....	46
5.3.1. Perspektif Finansial.....	46
5.3.2. Perspektif Pelanggan.....	49
5.3.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	52
5.3.4. Perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	55
5.4. Menyelaraskan Ukuran BSC dengan Strategi.....	57
5.5. Implikasi BSC RSY.....	59
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
6.1. Kesimpulan.....	61
6.2. Keterbatasan Penelitian.....	62
6.3. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	<i>The Balanced Scorecard Translates Mission, Values, Vision, and Strategy...</i>	22
Gambar 3.2	Konsep BSC pada Perspektif Bisnis Internal (Kaplan dan Norton).....	25
Gambar 3.3	Konsep BSC Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi RSY.....	36
Gambar 5.1	Persentase Rasio Pelayanan RSY.....	44
Gambar 5.2	Hubungan Antara Empat Perspektif dalam BSC.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk Provinsi DIY.....	2
Tabel 1.2	Jumlah RS dan Kapasitas Tempat Tidur menurut Kabupaten/Kota DIY.....	3
Tabel 1.3	Jumlah Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan RSY 2013.....	4
Tabel 4.1	Fasilitas Rumah Sakit.....	42
Tabel 5.1	Standar Ideal Rasio Terkait Pelayanan RS menurut Dirjen Bina Yanmed.....	44
Tabel 5.2	Rasio Ekonomi RSY 2012-2013.....	46
Tabel 5.3	Pos Pengeluaran Untuk Memperoleh Pendapatan RSY 2012-2013.....	47
Tabel 5.4	Rasio Efisiensi RSY 2012-2013.....	47
Tabel 5.5	Rasio Efektifitas RSY 2012-2013.....	48
Tabel 5.6	Langkah/Proses Penilaian Kinerja BSC Perspektif Finansial.....	49
Tabel 5.7	Retensi Pelanggan 2012-2013.....	50
Tabel 5.8	Persentase Keluhan 2012-2013.....	51
Tabel 5.9	Langkah/Proses Penilaian Kinerja BSC Perspektif Pelanggan.....	52
Tabel 5.10	Persentase Inovasi RSY 2012-2013.....	53
Tabel 5.11	Langkah/Proses Penilaian Kinerja BSC Perspektif Bisnis Internal.....	55
Tabel 5.12	Jumlah Karyawan RSY 2012-2013.....	56
Tabel 5.13	Produktivitas Karyawan RSY 2012-2013.....	56
Tabel 5.14	Langkah/Proses Penilaian Kinerja BSC Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	57
Tabel 5.15	Balanced Scorecard RSY.....	60