

Daftar Isi

Halaman

KATA PENGANTAR

ABSTRAK

ABSTRACT

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....1

1.2 Perumusan Masalah.....6

1.3 Tujuan Penelitian.....7

1.4 Kegunaan Penelitian.....7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Pengukuran Kinerja.....9

2.2 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja.....10

2.3 Manfaat Sistem Pengukuran Kinerja.....11

2.4 Kelemahan Sistem Pengukuran Kinerja.....12

2.5 Pengertian Rumah Sakit.....12

2.5.1 Definisi Rumah Sakit.....12

2.5.2 Penilaian Kinerja Rumah Sakit.....14

2.6 Balance Scorecard.....15

2.6.1	Pengertian Balance Scorecard.....	15
2.6.2	Karakteristik Balance Scorecard.....	16
2.6.3	Perspektif Dalam Balance Scorecard.....	18
2.6.3.1	Perspektif Keuangan.....	18
2.6.3.2	Perspektif Konsumen.....	20
2.6.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	22
2.6.3.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	23
2.6.4	Manfaat Balance Scorecard.....	25
2.7	Indikator Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit.....	28
2.8	Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Sumber Data.....	35
3.3	Metode Analisis.....	36
BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	41
4.2	Hasil Analisis.....	43
4.2.1	Perspektif Keuangan.....	43
4.2.2	Perspektif Konsumen.....	48
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	53
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	60
4.3	Hasil Analisis Balance Scorecard.....	65

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	74
Lampiran	

Universitas Tanjungpura