

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PEMBERIAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Teori Tentang Kinerja.....	8
2.1.1. Pengertian Pengukuran Kinerja	8
2.1.2. Penilaian Kinerja.....	9
2.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja	10
2.1.4. Tahap Pengukuran Kinerja	10
2.1.5. Manfaat Pengukuran Kinerja	11
2.2. Rumah Sakit.....	11
2.2.1 Klarifikasi Rumah sakit.....	12
2.2.2 Fungsi Rumah Sakit.....	13
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	14

2.3.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.3.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.3.3. Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.3.4 Model <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.3.5 Keunggulan dan keterbatasan <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.4. Pengukuran kinerja rumah sakit dengan pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.4.1 Kinerja perspektif keuangan	21
2.4.2 Kinerja perspektif pelanggan	23
2.4.3 Kinerja perspektif proses bisnis internal.....	27
2.4.4 Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	30
2.5. Penelitian terdahulu	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis penelitian	40
3.2 Lokasi dan waktu penelitian	40
3.3 Objek penelitian.....	40
3.4 Variabel penelitian.....	40
3.5 Kerangka konseptual	41
3.6 Data yang digunakan	43
3.7 Metode pengumpulan data.....	43
3.8 Teknik pengolahan data.....	44
3.9 Langkah-langkah penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Pengukuran kinerja dari empat perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	49
4.1.1 Pengukuran kinerja pada perspektif keuangan.	50
4.1.2 Pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan	54
4.1.3 Pengukuran kinerja pada perspektif proses bisnis internal.....	60
4.1.4 Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	71
4.2. Hasil perhitungan pengukuran kinerja.....	77
4.3. Hasil Analisa.....	80

BAB V KESEIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel penelitian terdahulu.....	35
Tabel 4.1 Tabel nilai skor <i>Balanced Scorecard</i>	50
Tabel 4.2 Data keuangan RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.....	51
Tabel 4.3 Jumlah pelanggan RSUD dr. Zubir Mahmud	55
Tabel 4.4 Hasil kepuasan pelanggan tahun 2022	59
Tabel 4.5 Jumlah keuntungan pertahun RSUD dr. Zubir Mahmud.....	61
Tabel4.6 <i>Time measuremen</i> (pengukuran waktu).....	62
Tabel 4.7 Data perawatan pasien RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.....	64
Tabel 4.8 Data diolah perspektif bisnis internal.....	64
Tabel 4.10 Data perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.....	71
Tabel 4.11 Data pelatihan karyawan RSUD dr. Zubir Mahmud.....	77
Tabel 4.12 Data rekapan hasil kepuasan karyawan	76
Tabel4.13 Hasil perhitungan pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	78
Tabel 4.13 Ketentuan penilaian skor keseluruhan perspektif	79
Tabel 4.14. Hasil akumulasi <i>Balanced Scorecard</i>	79
Tabel 4.15 Hasil analisa <i>Balanced Scorecard</i> RSUD dr. Zubir Mahmud.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	19
Gambar 2.2. Parage perspektif rantai nilai proses bisnis internal.....	30
Gambar 2.3 Kerangka kerja pembelajaran dan pertumbuhan.....	33
Gambar 3.1. Kerangka konseptual.....	41
Gambar 3.1 Langkah-langkah penelitian.....	48
Gambar 4.1 Grafik garis ROI denganskor A.....	52
Gambar 4.2 Grafik garis <i>Net Profit Margin</i> dengan skorA.....	53
Gambar 4.3 Grafik garis <i>Current Rasio</i> dengan skor B.....	54
Gambar 4.4 Grafik garis <i>Customer Retention</i> dengan skor B.....	55
Gambar 4.5 Grafik garis <i>Customer Acquisition</i> denganskor A.....	56
Gambar 4.6 Grafik, garis <i>Quality process measurement</i> dengan skor D.....	63
Gambar 4.7 Grafik, garis <i>Bed Occupancy Rate</i> dinilai dengan skor B.....	65
Gambar 4.8 Grafik, garis <i>Average Length of Stay</i> dinilai dengan skor D.....	66
Gambar 4.9 Grafik, garis <i>Bed Turn Over</i> dinilai dengan skor D.....	67
Gambar 4.10 Grafik, garis <i>Turn Over Internal</i> dinilai denganskor D.....	68
Gambar4.11 Grafik, garis <i>Net Death Rates</i> kornilai D.....	69
Gambar 4. 12 Grafik, garis <i>Gross Death Rate</i> dinilai dengans kor C.....	70
Gambar 4.13 Garis, retensi karyawan dinilai dengan skor B.....	72
Gambar 4.14 Grafik, garis <i>Employee training</i> diberikan skor A.....	73
Gambar 4.15 Produktivitas semakin kecil setiap tahun diberikan skor B.....	74
Gambar 4.16 Grafik, garis <i>Balanced Scorecard</i> RSUD dr. Zubir Mahmud Aceh Timur.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Balasan

Lampiran 1 Dokumentasi penelitian

Lampiran 2 Kuesioner kepuasan pelanggan/ pasien

Lampiran 3 Kuesioner kepuasan karyawan

Lampiran 4 Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan

Lampiran 5 Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reabilitas SPSS versi 25 kepuasan karyawan

Lampiran 7 Uji Validitas dan Reabilitas SPSS versi 25 kepuasan pelanggan