

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISIONAL SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 Sistematika Penulisan	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1.1 Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.1.1 Pengertian Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik	10
2.1.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	11
2.1.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik.....	11
2.1.1.4 Konsep Pengukuran Kinerja Tradisional	12
2.1.1.5 Visi, Misi dan Strategi	14
2.1.2 Rumah Sakit sebagai Perusahaan Jasa	15
2.1.2.1 Pengertian Perusahaan.....	15
2.1.2.2 Pengertian Jasa	16
2.1.2.3 Pengertian Rumah Sakit	16
2.1.3 Balanced Scorecard.....	19

2.1.3.1 Konsep Balanced Scorecard.....	19
2.1.3.2 Membangun Balanced Scorecard	24
2.1.3.3 Perspektif dalam Balanced Scorecard	27
2.1.3.4 Keunggulan dan Manfaat Balanced Scorecard	33
2.1.3.5 Cara Pengukuran dalam Balanced Scorecard.....	36
2.1.4 Penelitian Terdahulu	38
2.1.5 Kerangka Pemikiran	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	43
3.2 Objek Penelitian	43
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.4 Metode Pengumpulan Data Objek Penelitian.....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Perkembangan RSUD Tugurejo Semarang	47
4.1.2 Struktur Organisasi	50
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang.....	57
4.1.4 Fasilitas dan Jasa Layanan RSUD Tugurejo Semarang.....	59
4.1.5 Penilaian Kinerja RSUD Tugurejo Semarang.....	61
4.2 Laporan Kinerja RSUD Tugurejo Semarang.....	67
4.3 Pengukuran Kinerja RSUD Tugurejo Semarang dengan Balanced Scorecard	70
4.4 Penilaian dengan menggunakan <i>Balanced Scorecard</i>	81
4.5 Keterkaitan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	85
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan	87

5.2 Keterbatasan	88
5.3 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN-LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Rating Scale</i>	37
Tabel 2.2 Kriteria Keseimbangan.....	37
Tabel 4.2 Ukuran Hasil dan Ukuran Pemacu kinerja untuk setiap sasaran strategik	67
Tabel 4.3 Laporan Pengukuran Kinerja Tradisional RSUD Tugurejo.....	68
Tabel 4.4 Skor Pengukuran Kinerja Tradisional RSUD Tugurejo.....	69