

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL TESIS .....	iii
TANDA PERSETUJUAN KETUA PROGRAM .....	iii
TANDA PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
TANDA PERSETUJUAN TESIS AKHIR .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.3.2. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II .....	8
LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Pengertian Analisis .....	8
2.2. Pengertian Kinerja .....	9
2.3. Penilaian Kinerja .....	10
2.4. Pengukuran Kinerja .....	12
2.5. Model Pengukuran Kinerja .....	13
2.6. Konsep Balance Scorecard .....	15
2.6.1. Konsep, Sejarah dan Perkembangan Balanced Scorecard .....	15
2.6.2. Pengertian Balanced Scorecard .....	17
2.6.3. Penyusunan Balanced Scorecard .....	19

2.7.	Pengertian Rumah Sakit .....	21
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	23
2.9.	Kerangka Konsep Balance Scorecard .....	31
BAB III.....		32
METODOLOGI PENELITIAN.....		32
3.1.	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	32
3.2.	Variabel Penelitian .....	33
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.4.	Satuan Kajian.....	40
3.5.	Teknik Analisis Data .....	41
BAB IV .....		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1.	Hasil Penelitian.....	43
I.	Gambaran Umum Perusahaan .....	43
II.	Visi, Misi, Motto, Tata Nilai dan Budaya Perusahaan .....	45
III.	Struktur Organisasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
IV.	<b>Improvement Strategi Usaha Akibat Masuknya Covid-19 di Indonesia</b>	46
V.	Manpower Rumah Sakit Pusat Pertamina .....	48
4.2.	Pembahasan .....	50
4.2.1.	Perspektif Finance.....	50
4.2.2.	Perspektif Customer.....	55
4.2.3.	Perspektif <i>Internal Business Process</i> .....	61
4.2.4.	Perspektif <i>Learning and Growth</i> .....	67
BAB V.....		74
KESIMPULAN DAN SARAN.....		74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.1.1.	Perspektif <i>Finance</i> .....	74
5.1.2.	Perspektif <i>Customer</i> .....	76
5.1.3.	Perspektif <i>Internal Business Process</i> .....	78
5.1.4.	Perspektif <i>Learning and Growth</i> .....	81
5.2.	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA .....	83
DAFTAR LAMPIRAN.....	85
Lampiran I.....	85
Kegiatan Usaha .....	85
Lampiran II.....	87
Produk dan Jasa.....	87
Lampiran III .....	91
Strategi Usaha Tahun 2019-2023.....	91
Lampiran IV .....	95
Daftar Webinar / Pelatihan.....	95
Lampiran V .....	98
Laporan Keuangan RSPP 2017 – 2021 .....	98
Lampiran VI.....	103
Analisa Rasio Kemampuan Perusahaan Dalam Membayar Hutang .....	103
Lampiran VII.....	104
Kepuasan Pelanggan .....	104