

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB 1 PENDAHULUAN1	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Rumah Sakit.....	8
2.1.1 Definisi Rumah Sakit	8
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	8
2.1.3 Jenis-jenis Rumah Sakit	9
2.1.4 Klasifikasi Rumah Sakit	10
2.1.5 Jenis Pelayanan Rumah Sakit	12
2.2 Rumah Sakit Umum Daerah Sebagai BLUD	14
2.2.1 Pengertian Badan Layanan Umum	14
2.2.2 Standar Pelayanan Minimal (SPM)	15
2.2.3 Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah.....	17
2.2.4 Pelaporan dan Pertanggungjawaban Badan Layanan Umum Daerah	18
2.3 Pengukuran Kinerja Sektor Publik	18
2.3.1 Pengertian Pengukuran Kinerja Sektor Publik	18
2.3.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	19
2.3.3 Informasi Pengukuran Kinerja	21
2.4 <i>Balance Scorecard</i>	22
2.4.1 Pengertian <i>Balance Scorecard</i>	22
2.4.2 Pengukuran <i>Balance Scorecard</i>	23
2.4.3 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
2.8 Kerangka Pemikiran.....	43

BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Jenis Data dan Sumber Data	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Metode Pengambilan Sampel	47
3.5 Definisi Operasional	48
3.6 Instrumen Penelitian	55
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.8 Metode Analisis Data.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	61
4.1.1 Perspektif Keuangan.....	61
4.1.2 Perspektif Pelanggan	70
4.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	88
4.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	91
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	111
4.2.1 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Keuangan.....	111
4.2.2 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pelanggan	119
4.2.3 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Proses Bisnis Internal	122
4.2.4 Kinerja Rumah Sakit dari Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ..	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	130
5.1 Kesimpulan	130
5.2 Saran	133
DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN	140

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan Pendapatan RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi Periode 2020 – 2023	3
2.1	Penelitian Terdahulu.....	34
3.1	Distribusi Sampel Pasien Berdasarkan Jenis Pelayanan	46
3.2	Distribusi Sampel Pegawai Berdasarkan Jenis Pegawai	47
3.3	Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan.....	58
3.4	Skala Pengukuran Kuesioner Kepuasan Pelanggan	59
3.5	Skala Pengukuran Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	60

DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran	43
-----	--------------------------	----

