DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....i
HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....v
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....vi
ABSTRAK.....vii
HALAMAN MOTTO.....viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....ix
KATA PENGANTAR.....x
DAFTAR ISI.....xii
DAFTAR TABEL.....xiv
DAFTAR GAMBAR.....xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....xvii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....8
1.3. Tujuan Penelitian.....8
1.4. Manfaat Penelitian.....9
1.5. Sistematika Pembahasan.....9

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori.....11
2.2. Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep *Balanced Scorecard*.....14
2.3. Empat Perspektif dalam *Balanced Scorecard*.....18
2.4. Proses Perancangan *Balanced Scorecard*.....29
2.5. Pentingnya Pengukuran Kinerja dengan *Balanced Scorecard*.....32

2.6. Hasil Penelitian Terdahulu.....33

BAB III: METODE PENELITIAN

3. 1. Lokasi Penelitian.....45

3. 2. Definisi Operasional Variabel Penelitian 45

3. 3. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....51

3. 4. Metode Analisis Data.....54

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....57

4.2. Evaluasi Kinerja Berdasarkan Pemeriksaan Internal Pihak RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....72

4.3. Analisis dan Evaluasi Kinerja RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Berdasarkan Pendekatan *Balanced Scorecard*.....81

4.4. Perbandingan Pengukuran Kinerja RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto dengan Pengukuran Metode *Balanced Scorecard*.....108

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....111

5.2. Saran.....112

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

2.1. Perbandingan antar Variabel Ketiga Rumah Sakit.....4
4.1. Daftar Ketenagaan Rumah Sakit Tahun 2003 dan 2004.....65
4.2. Daftar Ketenagaan Berdasarkan Pendidikan.....66
4.3. Jumlah Tempat Tidur.....67
4.4. Peralatan Medis Canggih.....67
4.5. Jenis Pelayanan Medis.....69
4.6. Jenis Pelayanan Penunjang Medis.....71
4.7. Ringkasan Analisis Pendapatan dan Biaya Tahun 2003.....72
4.8. Analisis Rasio Keuangan Bulanan tahun 2003.....73
4.9. Analisis Rasio Keuangan Tahun 2003.....74
4.10. Skor Tingkat Perusahaan.....75
4.11. Penilaian Tingkat Kesehatan tahun 2004.....75
4.12. Analisis Rasio Keuangan Tahun 2004.....77
4.13. Perhitungan Kinerja Operasional Rumah Sakit Tahun 2003 dan 2004.....79
4.14. Daftar Perkembangan Rumah Sakit dan Rasio Keuangan Tahun 2003 dan 2004.....82
4.15. Rasio Keuangan Tahun 2003 dan 2004.....84
4.16. Peningkatan (Penurunan) Pendapatan.....87
4.17. Jumlah Pasien yang Dapat Ditangani per Karyawan.....90
4.18. Ringkasan Hasil Perhitungan Angket Pelayanan Pasien Rumah Sakit.....95
4.19. Perkembangan Jumlah Pasien Tahun 2003 dan 2004.....96
4.20. Performansi BOR, LOS, BTO, TOI Tahun 2003 dan 2004.....99
4.21. Performansi GDR dan NDR Tahun 2003 dan 2004.....100
4.22. Perbandingan Biaya Diklat Terhadap Jumlah Karyawan Tahun 2003 dan 2004.....103

4.23. Perbandingan Jumlah Karyawan yang Mengikuti Diklat Tahun 2003 dan 2004 104
4.24. Jumlah Peserta program Pengembangan SDM 105

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

4.1. Bagan Susunan Organisasi
RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto 61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Laporan Pendapatan dan Biaya RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto Tahun 2003 dan 2004.....115
2. Analisis Empat Perspektif Dalam *Balanced Scorecard*.....128
3. Angket Pelayanan Pasien RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Purwokerto.....130
4. Angket Karyawan RSUD Prof. Dr. Margono Soekarjo Prwokerto.....133