

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).....	8
2.1.1.1 Latar Belakang Pendirian BPJS	8
2.1.1.2 Kebersertaan Pasien BPJS	9
2.1.2 Rumah Sakit Sebagai Perusahaan Jasa	10

2.1.2.1 Pengertian Perusahaan	10
2.1.2.2 Pengertian Jasa.....	10
2.1.2.3 Pengeretian Rumah Sakit.....	12
2.1.3 Penilaian Kinerja.....	14
2.1.3.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	14
2.1.3.2 Manfaat Penilaian Kinerja	15
2.1.4 Penilaian Kinerja Sektor Publik.....	16
2.1.4.1 Pengertian Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor publik	17
2.1.4.2 Tujuan Pengukuran Kinerja Sektor Publik	17
2.1.4.3 manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	14
2.1.5 Balance Scorercard	18
2.1.5.1 Pengertian Balance Scorecard.....	18
2.1.5.2 Jenis-jenis Perspektif Pengukuran	19
2.1.5.3 Hubungan Antar Perpsektif.....	25
2.1.2.4 Keunggulan dan Manfaat Balance Scorecard	26
2.1.2.2 Cara Pengukuran dalam Balance Scorecard	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka pemikiran	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	38
3.1 ObjekPenelitian Penelitian.....	38
3.2 Definisi Opeerasional Variabel.....	38
3.3 Objek dan Metode Penelitian.....	40
3.3.1 Objek Penelitian.....	40

3.3.2 Metode Penelitian	40
3.4 Metode Penentuan Sampel.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Kuesioner	43
3.5.2 Analisis Rasio Keuangan	43
3.5.3 Wawancara.....	43
3.5.4 Observasi.....	43
3.5.5 Dokumentasi	43
3.6 Metode Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.6.3 Deskriptif Kuantitatif	46
3.6.2 Deskriptif Kualitatif	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Perusahaan	48
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan RSUD Cibabat	49
4.1.3 Struktur Organisasi RSUD Cibabat	51
4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....	54
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Hasil Penelitian Deskriptif Kuantitatif.....	55
4.2.1.1 Pengujian Validitas Instrumen	55
4.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen.....	57

4.2.1.3 Metode Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan, Proses Internal, Keuangan, Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	59
4.2.1.4 Perspektif Pelanggan	61
4.2.1.5 Perspektif Proses Internal	69
4.2.1.6 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	75
4.2.1.7 Perspektif Keuangan.....	81
4.2.1 Hasil Penelitian Deskriptif Kualitatif.....	84
4.2.2.1 Perspektif Pelanggan	84
4.2.2.2 Perspektif Keuangan.....	86
4.2.2.3 Perspektif Proses Internal	91
4.2.2.2 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	96
4.3 Pembahasan.....	101
4.3.1 Perspektif Pelanggan.....	101
4.3.2 Perspektif Proses Internal	103
4.3.3 Perspektif Keuangan	105
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	112

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1 Pengujian Validitas Perspektif Pelangan.....	55
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Perspektif Prosesn Internal	56
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	56
Tabel 4.4 Pengujian Reliabilitas Perspektif Pelanggan.....	57
Tabel 4.4 Pengujian Reliabilitas Perspektif Proses Internal	58
Tabel 4.5 Pengujian Reliabilitas Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	58

Dery Arya Panggiri, 2016

**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.6 Pengukuran Perspektif Keuangan	59
Tabel 4.7 Nilai Perspektif Pelanggan, Proses Internal, Pertumbuhan dan Pembelajaran	61
Tabel 4.8 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Wujud Fisik.....	63
Tabel 4.9 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Keandalan	64
Tabel 4.10 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Ketanggapan	65
Tabel 4.11 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Jaminan	66
Tabel 4.12 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Empati	67
Tabel 4.13 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Sarana dan Prasarana	73
Tabel 4.14 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Proses	74
Tabel 4.15 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Terhadap Gaji.....	76
Tabel 4.16 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Terhadap Promosi.....	77
Tabel 4.17 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Terhadap Atasan.....	77
Tabel 4.18 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Terhadap Teman Sekerja.....	79
Tabel 4.19 Dsitribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Terhadap Pekerjaan Sendiri.....	80
Tabel 4.20 Reduksi Data Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel 4.21 Reduksi Data Perspektif Keuangan.....	88
Tabel 4.22 Reduksi Data Perspektif Proses Internal.....	93
Tabel 4.23 Reduksi Data Persepektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	98
Tabel 4.24 Nilai Akhir Perspektif Pelanggan	103
Tabel 4.25 Nilai Akhir Perspektif Proses Internal	104

Dery Arya Panggiri, 2016

ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN BALANCE SCORECARD

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.26 Nilai Akhir Perspektif Keuangan	105
Tabel 4.27 Nilai Akhir Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	109

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	62
Grafik 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir	63
Grafik 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tenaga Karyawan ...	69

Dery Arya Panggiri, 2016
**ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
 PENDEKATAN BALANCE SCORECARD**
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Grafik 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Karyawan	70
Grafik 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan .	70
Grafik 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Status Kawin	71
Grafik 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Status Kepegawaian	72
Grafik 4.8 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	72

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Dery Arya Panggiri, 2016
*ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
 PENDEKATAN BALANCE SCORECARD*
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Tahapan Metode Penelitian Gabungan	41
Gambar 4.1 Denah RSUD Cibabat	47
Gambar 4.2 Lambang RSUD Cibabat.....	50
Gambar 4.4 Arus Kas RSUD Cibabat.....	88

Dery Arya Panggiri, 2016
*ANALISIS KINERJA RUMAH SAKIT RUJUKAN BPJS KESEHATAN DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN BALANCE SCORECARD*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu