

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
I.2 Latar Belakang Penelitian	3
I.3 Perumusan Masalah	8
I.4 Tujuan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.6 Batasan Penelitian	10
I.7 Sistematika Penulisan.....	11
I.7.1 BAB I PENDAHULUAN	11
I.7.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
I.7.3 BAB III METODE PENELITIAN.....	11
I.7.4 BAB IV PENGOLAHAN DATA	11
I.7.5 ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	11
I.7.6 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
II.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	13
II.1.1 Kinerja.....	13
II.1.2 Pengukuran kinerja	13
II.1.3 <i>Performance Prism</i>	14
II.1.4 <i>Integrated Performance Management System (IPMS)</i>	15
II.1.5 <i>Malcolm Baldrige For Performance Excellence (MBCFPE)</i>	15
II.1.6 <i>Balanced Scorecard</i>	17
II.1.7 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	17
II.1.8 Alasan Pemilihan Metode/Pendekatan	20

II.1.9 Standar Akreditasi Klinik Pratama	22
II.2 Penelitian Terdahulu	24
<i>II.3 State of the Art</i>	28
II.4 Kerangka Pemikiran.....	29
II.5 Posisi Penelitian.....	30
II.6 Ruang Lingkup Penelitian	32
II.6.1 Lokasi dan objek penelitian	32
II.6.2 Waktu dan periode penelitian	32
II.6.3 Keterkaitan dengan <i>Sustainable Development Goal's</i> (SDGs)	33
II.6.4 Rencana Penelitian dan Luaran Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
III.1 Jenis Penelitian	36
III.2 Definisi Operasional Variabel	36
III.2.1 Elaborasi Variabel	36
III.2.2 Operasionalisasi variabel.....	41
III.3 Tahapan Penelitian	47
III.3.1 Tahap Pendahuluan.....	48
III.3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	50
III.3.3 Tahap Pengolahan Data	50
III.3.4 Tahap Analisis Data.....	52
III.3.5 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	57
III.4 Populasi dan Sampel.....	57
III.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58
III.6 Implikasi Penelitian	59
BAB IV PENGOLAHAN DATA	60
IV.1 Hasil Penelitian	60
IV.1.1 Perspektif keuangan	60
IV.1.2 Perspektif Pelanggan	62
IV.1.3 Perspektif proses bisnis internal	71
IV.1.4 Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	84
BAB V ANALISIS HASIL PENELITIAN.....	94
V.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
V.1.1 Kinerja klinik dari perspektif keuangan	94
V.1.2 Kinerja klinik dari perspektif pelanggan.....	95
V.1.3 Kinerja klinik dari perspektif proses bisnis internal	96

V.1.4 Kinerja klinik dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	97
V.1.5 Kinerja klinik keseluruhan.....	98
V.2 Pembobotan Dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	100
V.2.1 Hasil Pembobotan Tingkat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> (BSC)	100
V.2.2 Hasil Pembobotan Tingkat Indikator Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> (BSC).....	101
V.3 Implikasi Penelitian	103
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
VI.1 Kesimpulan.....	106
VI.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	114
LAMPIRAN A ELABORASI BALANCED SCORECARD & STANDAR AKREDITASI KLINIK	115
LAMPIRAN B DATA PENELITIAN	130
LAMPIRAN C KUESIONER.....	137
LAMPIRAN D AHP	156