

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum RSUD Cibabat.....	1
1.1.2 Visi, Misi dan Tujuan umum RSUD Cibabat.....	1
1.1.3 Struktur Organisasi.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	8
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.2 Visi, Misi dan Strategi.....	10
2.1.2.1 Visi	10
2.1.2.2 Misi	10
2.1.2.3 Strategi	10
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.2.2 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.2.4 Kapabilitas Karyawan.....	18
2.2.5 Kepuasan Kerja.....	18
2.2.6 Motivasi Kerja	19
2.2.7 Penilaian Prestasi Kerja	19
2.3 Penelitian Terdahulu.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran	30
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Variabel Operasional.....	32
3.2.1 Variabel Operasional Pengukuran <i>Balanced Scorecard</i>	32
3.3 Skala Pengukuran kuesioner	35
3.4 Tahapan Penelitian.....	36
3.5 Informan dan Responden	38
3.5.1 Informan.....	38
3.5.2 Responden (Populasi dan Sampel).....	38
3.6 Pengumpulan data	40
3.6.1 Data Primer	40
3.2.1 Data Sekunder	40
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	40
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	41
3.7.1.1 Uji Validitas	41
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 45
4.1 Visi, Misi dan Strategi RSUD Cibabat	45
4.2 Hasil Penelitian Pengukuran Kinerja RSUD Cibabat	45
4.3 Hasil Penelitian Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	47
4.3.1 Hasil Penelitian Melalui wawancara	47
4.3.1.1 Analisis Deskriptif Hasil Wawancara Kepuasan Kerja	47
4.3.1.2 Analisis Deskriptif Motivasi Kerja Ekstrinsik	49
4.3.1.3 Analisis Deskriptif Motivasi Kerja Intrinsik.....	50
4.3.1.4 Analisis Deskriptif Kapabilitas Karyawan.....	51
4.4 Analisis Deskriptif Kuesioner	52
4.4.1 Karakteristik Responden	52
4.4.1.1 Jenis Kelamin Responden	52
4.4.1.2 Usia Responden.....	52
4.4.1.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	53
4.4.1.4 Divisi Responden	54
4.4.1.5 Lama Kerja Responden	54
4.4.1.6 Penghasilan Responden.....	55
4.4.2 Analisis Tanggapan Responden	56
4.4.2.1 Tanggapan Responden Tingkat Kepuasan Karyawan.....	56

4.4.2.2	Tanggapan Responden Tingkat Motivasi Kerja.....	57
4.4.2.3	Tanggapan Responden Tingkat Kapabilitas Karyawan	58
4.4.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Variabel Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	61
4.4.3.1	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kepuasan Karyawan.....	61
4.4.3.2	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Motivasi Karyawan	62
4.4.3.3	Tanggapan Responden Tingkat Kepentingan Kapabilitas Karyawan	63
4.5	Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	66
4.5.1	Analisis Kuadran	67
4.5.2	Sintesis Hasil Kuesioner Dengan Wawancara	68
4.6	Kesimpulan Hasil Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran ...	73
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran.....	76
5.2.1	Saran Untuk RSUD Cibabat.....	76
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	77
 DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Cibabat	2
Gambar 2.1 Elemen-elemen kunci sistem pengukuran kinerja	8
Gambar 2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	12
Gambar 2.3 Perspektif Pelanggan : Tolak Ukur Utama	14
Gambar 2.4 Perspektif Proses Bisnis Internal – Model Rantai Nilai Generik.....	16
Gambar 2.5 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	17
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.1 Contoh Skala <i>Semantic Differensial</i>	36
Gambar 3.2 Tahapan Penelitian	37
Gambar 3.3 Analisis data Kualitatif	43
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	52
Gambar 4.2 Usia.....	53
Gambar 4.3 Pendidikan	53
Gambar 4.4 Divisi	54
Gambar 4.5 Lama Kerja.....	55
Gambar 4.6 Penghasilan.....	55
Gambar 4.7 Garis Kontinum Dimensi Kepuasan Karyawan.....	56
Gambar 4.8 Garis Kontinum Dimensi Motivasi Kerja.....	58
Gambar 4.9 Garis Kontinum Dimensi Kapabilitas Karyawan	59
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	60
Gambar 4.11 Garis Kontinum Variabel Pertumbuhan dan Pembelajaran	60
Gambar 4.12 Garis Kontinum Dimensi Kepentingan Kepuasan Karyawan	61
Gambar 4.13 Garis Kontinum Dimensi Kepentingan Motivasi Karyawan.....	63
Gambar 4.14 Garis Kontinum Dimensi Kepentingan Kapabilitas Karyawan.....	64
Gambar 4.15 Tingkat Kepentingan	65
Gambar 4.16 Garis Kontinum Tingkat Kepentingan	65
Gambar 4.17 Diagram Kartesius Hasil Kuesioner	66

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Literatur Review Skripsi/Tesis Terdahulu`	21
Tabel 2.2 Literatur Review Jurnal Nasional.....	24
Tabel 2.3 Literatur Review Jurnal Internasional	25
Tabel 3.1 Variabel Operasional Pengukuran Pada Balanced Scorecard Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	33
Tabel 3.2 Karakteristik Informan	38
Tabel 3.3 Jumlah Populasi dan Sampel RSUD Cibabat.....	39
Tabel 4.1 Pengukuran Kinerja di RSUD Cibabat.....	45
Tabel 4.2 Analisis Kuadran	67
Tabel 4.3 Hasil Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Terhadap Visi dan Misi	73