DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN ..... **v**

ABSTRAK ..... **vi**

ABSTRACT ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR SINGKATAN ..... **xvii**

DAFTAR ISTILAH ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.5 Ruang Lingkup Permasalahan 5

1.6 Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **7**

2.1 Rumah Sakit 7

2.1.1 Pengertian Rumah Sakit 7

2.1.2 Jenis-jenis Rumah Sakit 7

2.1.3 Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit 8

2.1.4 Rekam Medik 10

2.2 Pengertian Visi 11

2.3 Pengertian Misi 11

2.4 Pengertian Strategi 12

2.5 Pengertian Nilai 12

2.6 Pengukuran Kinerja Perusahaan 13

2.7 *Balanced Scorecard* 14
2.7.1 Pengertian dan Konsep *Balanced Scorecard* 15
2.7.2 Manfaat *Balanced Scorecard* 17
2.7.3 Empat Perspektif *Balanced Scorecard* 17
2.7.4 Keunggulan *Balanced Scorecard* 24
2.8 Indikator Kesuksesan..... 24
2.8.1 *Critical Success Factor* (CSF) 24
2.8.2 *Key Performance Indikator* (KPI) 25
2.9 Relasi Sebab Akibat 25
2.10 *Analytical Hierarchy Process* (AHP)..... 27
2.10.1 Langkah-langkah dan Prosedur AHP 27
2.10.2 Proses Perhitungan AHP 28
2.11 Perancangan Sistem..... 31
2.11.1 Konsep Teknologi Informasi, Sistem Informasi dan Aplikasi Perangkat Lunak 31
2.11.2 Pemodelan Proses 32
2.11.3 Pemodelan Data..... 33
2.11.4 Model Data Relasional..... 33
2.12 PHP dan MySQL..... 35
2.12.1 PHP 35
2.12.2 MySQL..... 36
2.13 Ringkasan Hasil Penelitian Sebelumnya 38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39
3.1 Model Konseptual 39
3.2 Sistematika Pemecahan Masalah 40
3.2.1 Studi Awal Penelitian 41
3.2.2 Analisis Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan..... 42
3.2.3 Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja 43
3.2.4 Validasi Hasil Pengukuran Kinerja 49
3.2.5 Analisis Kondisi Awal Aplikasi Pengukuran Kinerja 50
3.2.6 Perancangan Aplikasi Perhitungan dengan Kerangka BSC.. 50

3.2.7 Validasi Hasil Rancangan Aplikasi Perhitungan 52
3.2.8 Analisis Data 52
3.2.9 Kesimpulan dan Saran 52

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 54

4.1 Kerangka *Balanced Scorecard* RS Islam Klaten 54
4.1.1 Visi dan Misi RS Islam Klaten 54
4.1.2 Struktur Organisasi RS Islam Klaten 54
4.1.3 Penjabaran Visi, Misi dan Strategi RS Islam Klaten Menjadi Indikator Keberhasilan Kinerja Perusahaan 54
4.1.4 Strategi *Map* RS Islam Klaten 63
4.2 Pembobotan Terhadap Hasil Kuesioner 66
4.2.1 Penentuan Interval Skor 68
4.3 Pengukuran Kinerja RS Islam Klaten 69
4.3.1 Pengukuran Kinerja Tiap – Tiap Perspektif 69
4.3.1 Pengukuran Kinerja RS Islam Klaten secara Keseluruhan ... 72
4.4 Pengumpulan Data Aplikasi 73
4.4.1 Identifikasi Sistem *Existing* 73
4.4.2 Identifikasi Kebutuhan Sistem 74
4.4.3 Identifikasi Spesifikasi *Input* Sistem 74
4.4.4 Identifikasi Spesifikasi *Output* Sistem 75
4.4.5 Identifikasi Perangkat Kebutuhan *Software* 76
4.4.6 Identifikasi *User* 76
4.5 Perancangan Sistem 77
4.5.1 Diagram Aliran Data 77
4.5.2 Spesifikasi Proses 80
4.5.3 Diagram ER 80
4.5.4 Kamus Data 81
4.5.5 Pengodean 82
4.5.6 *Interface* Aplikasi Pengukuran Kinerja BSC 82
4.5.7 Verifikasi Sistem 82
4.5.8 Validasi Sistem 82

BAB V ANALISIS DAN EVALUASI 83
5.1 Analisis Kondisi Awal Sistem Pengukuran Kinerja Saat Ini (*Existing*)..... 83
5.2 Analisis Kondisi Awal Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Saat Ini (*Existing*)..... 85
5.3 Analisis Hasil Kinerja RS Islam Klaten Kerangka BSC 86
5.3.1 Analisis Kinerja RS Islam Klaten untuk Masing-Masing Perspektif BSC 86
5.3.2 Analisis dan Evaluasi Kinerja RS Islam Klaten Secara Keseluruhan Berdasarkan BSC 103
5.4 Analisis Hasil Perancangan Aplikasi Pengukuran Kinerja RSI Klaten Kerangka BSC 107
5.4.1 Analisis Perbandingan Sistem *Existing* (Perhitungan Manual BSC) dengan Sistem Usulan (Aplikasi BSC) 107
5.4.2 Analisis Verifikasi Fungsi Sistem 108
5.4.3 Analisis Validasi Sistem 109
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN..... 112
5.1 Kesimpulan 112
5.2 Saran 113
DAFTAR PUSTAKA..... 115
LAMPIRAN 117