

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	2
I.3 Tujuan Penelitian	2
I.4 Batasan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II. 1 Kajian Teori	4
II.1.1 Pengertian Kinerja Layanan Teknologi Informasi (TI)	4
II.1.2 Balanced Scorecard	4
II.1.3 IT Balanced Scorecard	6
II.1.4 Key Performance Indicator (KPI)	8
II.1.5 Teknik Sampling, Populasi, dan Jumlah Sampel	8
II.1.6 Uji Validitas dan Reabilitas	9

II. 2 Penelitian Terdahulu	12
II. 3 Alasan Pemilihan Teori, Kerangka Kerja, atau Mekanisme.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
III.1 Kerangka Berpikir	15
III.1.1 Identifikasi Enterprise Goals	16
III.1.2 Pembuatan IT Balanced Scorecard	16
III.1.3 Membuat Key Performance Indicator (KPI)	16
III.1.4 Penyusunan Rekomendasi	16
III.2 Pengumpulan Data	17
III.3 Sistematika Penyelesaian Masalah	17
III.4 Pengolahan Data atau Pengembangan Produk / Artifak	19
III.5 Metode Evaluasi	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
IV.1 Profil Perusahaan	21
IV.1.1 Sejarah Perusahaan	21
IV.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	22
IV.1.3 Motto Perusahaan	22
IV.1.4 Struktur Organisasi	23
IV.1.5 Pelayanan.....	24
IV.2 Pemodelan IT Balanced Scorecard	25
IV.2.1 IT Balanced Scorecard Model Grembergen dan Bruggen.....	26
IV.2.2 Pembuatan Instrumen Balanced Scorecard	27
IV.3 Perhitungan Sampel	36
IV.4 Teknik Sampel	37
IV.5 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	37
IV.6 Hasil Pengukuran Kinerja TI Rumah Sakit Al-Islam Bandung	39

IV.6.1 Hasil Tabulasi Data Pengukuran Kinerja TI Rumah Sakit Al-Islam Bandung	39
IV.6.2 Uji Normalitas Data.....	42
IV.7 Analisis Pengukuran Kinerja IT Balanced Scorecard pada Rumah Sakit Al-Islam Bandung	42
IV.7.1 Profil Responden Rumah Sakit Al-Islam Bandung.....	45
IV.7.2 Pemetaan Analisis Kinerja TI Rumah Sakit Al-Islam Bandung	48
IV.7.3 Analisis dan Evaluasi Kinerja TI Rumah Sakit Al-Islam Bandung .	56
IV.7.4 Rekomendasi Perbaikan Kinerja TI Rumah Sakit Al-Islam Bandung	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
V.1 Kesimpulan.....	61
V.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66