

## 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