

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Kinerja.....	9
2.2 Konsep Penerapan <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.2.1 Perspektif Keuangan	16
2.2.2 Perspektif Pelanggan	19
2.2.3 Pespektif Proses Bisnis Internal	23
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
2.3 Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	28
2.4 Penelitian Terdahulu	29
2.5 Pandangan Islam Tentang Kinerja	31
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32
2.7 Definisi Operasional.....	32
2.8 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.2 Desain Penelitian.....	34
3.3 Jenis dan Sumber Data	34
3.3.1 Data Primer	34
3.3.2 Data Sekunder	35

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Kuesioner	35
3.4.2 Dokumentasi.....	35
3.4.3 Observasi	35
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.7 Teknik Rentang Kriteria.....	42
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
4.1 Sejarah Perkembangan RSUD Teluk Kuantan	45
4.2 Struktur Organisasi.....	46
4.3 Visi, Misi,dan Motto RSUD Teluk Kuantan.....	48
4.4 Fasilitas Pelayanan RSUD Teluk Kuantan	50
4.4.1 Rawat Jalan	50
4.4.2 Rawat Inap.....	51
4.4.3 Pelayanan Penunjang.....	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Hasil Pengamatan Kinerja RSUD Teluk Kuantan dengan Pendekatan Balanced Scorecard	53
5.2 Kinerja keuangan	53
5.3 Kinerja Pelanggan (<i>costumer</i>)	57
5.4 Kinerja Proses Bisnis Internal.....	63
5.5 Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	67
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN