

**DAFTAR ISI**

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
RINGKASAN .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
DAFTAR ISI .....	vx
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kajian Masalah .....	9
1.2.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	9
1.2.2 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	11
1.2.3 Perspektif Pelanggan .....	11
1.2.4 Perspektif Keuangan.....	11
1.2.5 Faktor Eksternal.....	13
1.3 Pembatasan Masalah dan Rumusan Masalah .....	14
1.3.1 Pembatasan Masalah.....	14
1.3.2 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.4.1 Tujuan Umum.....	16
1.4.2 Tujuan Khusus.....	16
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Rumah Sakit .....	18
2.1.1 Pengertian rumah sakit .....	18
2.1.2 Azas dan Tujuan Rumah .....	18
2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	19
2.1.4 Indikator Pelayanan Rumah Sakit .....	20
2.1.5 Jenis Pelayanan di Rumah Sakit.....	22
2.1.6 Rawat Inap Rumah Sakit .....	23
2.1.7 Rumah Sakit Umum Kelas D .....	27

2.2 Kinerja Organisasi .....	30
2.2.1 Definisi Kinerja .....	30
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	31
2.2.3 Faktor Eksternal Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi ....	33
2.2.4 Faktor Internal Yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi .....	35
2.2.5 Tujuan Sistem pengukuran Kinerja .....	35
2.2.6 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	36
2.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	36
2.4 Membangun <i>Strategy Map Balanced Scorecard</i> .....	40
2.4.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	42
2.4.2 Perspektif Bisnis Internal .....	43
2.4.3 Perspektif Pelanggan .....	47
2.4.4 Perspektif Keuangan .....	49
2.5 <i>Key Performance Indicator</i> .....	52
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL.....	55
3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	55
3.2 Penjelasan Kerangka Konseptual .....	56
BAB 4 METODE PENELITIAN.....	59
4.1 Jenis Penelitian .....	59
4.2 Rancang Bangun Penelitian.....	59
4.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	60
4.4 Populasi dan Sampel.....	60
4.5 Kerangka Operasional .....	64
4.6. Definisi Operasional Variabel dan Cara Pengukuran .....	66
4.7 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	74
4.8 Pengolahan dan Analisis Data .....	75
4.8.1 Analisis Isu Strategis .....	77
BAB 5 HASIL DAN ANALISIS DATA.....	78
5.1 Gambaran Umum Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	78
5.1.1 Visi .....	79
5.1.2 Misi.....	79
5.1.3 Struktur Organisasi Rumah Sakit Muji Rahayu .....	81
5.1.4 Sumber Daya Manusia Rumah Sakit.....	82
5.1.5 Fasilitas Pelayanan, Sarana dan Prasarana .....	83
5.2 Karakteristik Responden.....	85
5.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan RSMRS.....	88
5.3.1 Kompetensi SDM .....	88
5.3.2 Teknologi dan Informasi .....	91
5.4 Perspektif Proses Bisnis Internal RSMRS.....	92
5.4.1 Kualitas Pelayanan .....	93
5.4.2 Inovasi Pelayanan .....	98
5.4.3 Efisiensi Tempat Tidur .....	100
5.5 Perspektif Pelanggan RSMRS .....	101

5.5.1 Kepuasan Pasien .....	101
5.5.2 Kepuasan Karyawan .....	103
5.6 Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan ...	104
5.7 Isu Strategis .....	106
BAB 6 PEMBAHASAN .....	110
BAB 7 PENUTUP .....	130
7.1 Kesimpulan .....	130
7.2 Saran .....	132
DAFTAR PUSTAKA .....	134
LAMPIRAN .....	139

**DAFTAR TABEL**

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya tahun 2016-2018 .....	3
Tabel 1.2	Jumlah Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya tahun 2016 hingga 2018.....	3
Tabel 1.3	Rasio Keuangan tahun 2016-2018 Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya.....	5
Tabel 1.4	Indikator Pelayanan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2016-2018.....	7
Tabel 2.1	Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap Rumah Sakit...	27
Tabel 4.1	Waktu Pelaksanaan Penelitian berdasarkan Uraian Kegiatan .....	60
Tabel 4.2	Jumlah Total Dokter Spesialis dan tenaga Keperawatan / Kebidanan di Unit Rawat Inap RSMR Surabaya Tahun 2018.....	60
Tabel 4.3	Pasien Rawat Inap Di Kelas Perawatan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018 .....	61
Tabel 4.4	Alokasi Sampel Pasien Rawat Inap Di Kelas Perawatan Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya .....	62
Tabel 4.5	Definisi Operasional Variabel dan Cara Pengukuran Indikator.....	66
Tabel 5.1	Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	82
Tabel 5.2	Jumlah Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	83
Tabel 5.3	Fasilitas Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	84
Tabel 5.4	Karakteristik Pasien Rawat Inap Dengan Kelas Perawatan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	85
Tabel 5.5	Karakteristik Karyawan (Dokter dan Tenaga Keperawatan/Kebidanan) Rawat Inap di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	87
Tabel 5.6	Jumlah SDM Karyawan instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	89
Tabel 5.7	Lama Bekerja Dokter dan Tenaga keperawatan instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	90
Tabel 5.8	Jumlah Pelatihan Keperawatan Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018.....	91
Tabel 5.9	Kelengkapan Alat Medis Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya berdasarkan Permenkes Nomor 56 tahun 2014.....	91

Tabel 5.10	Distribusi Sub Variabel Aspek Fisik di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019...	93
Tabel 5.11	Distribusi Sub Variabel Reliabilitas di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019...	94
Tabel 5.12	Distribusi Sub Variabel interaksi personal di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	95
Tabel 5.13	Distribusi Sub Variabel Pemecahan Masalah di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	96
Tabel 5.14	Distribusi Sub Variabel Kebijakan Rumah Sakit di instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019.....	98
Tabel 5.15	Inovasi instalasi rawat inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2018 .....	99
Tabel 5.16	Perjanjian Kerjasama RS Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	99
Tabel 5.17	Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Triwulan 1 Tahun 2019 .....	100
Tabel 5.18	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	102
Tabel 5.19	Kepuasan Karyawan berdasarkan <i>Hygiene Factors</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	103
Tabel 5.20	Kepuasan Karyawan berdasarkan <i>Motivation Factors</i> di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	104
Tabel 5.21	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan di Instalasi Rawat Inap RSMR Surabaya Tahun 2019 .....	105
Tabel 5.22	Isu Strategis Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya Tahun 2019 .....	107
Tabel 6.1	Rekomendasi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya .....	128

**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Rumah Sakit Muji Rahayu Surabaya .....	9
Gambar 2.1	Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i> .....	39
Gambar 2.2	Membangun <i>Strategy Map</i> Rumah Sakit .....	41
Gambar 2.3	Peta Strategi Perspektif Keuangan .....	52
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	55
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian .....	64
Gambar 5.1	Denah Lokasi RSMRS .....	78
Gambar 5.2	Struktur Organisasi .....	81

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Penjelasan Sebelum Penelitian .....	139
Lampiran 2	<i>Informed Consent</i> .....	143
Lampiran 3	Instrumen Penelitian .....	145
Lampiran 3.1	<i>Form</i> Data Sekunder, Hasil Wawancara dan <i>Checklist</i> Rumah Sakit.....	145
Lampiran 3.2	Kuesioner Karyawan Rumah Sakit.....	148
Lampiran 3.3	Kuesioner Pasien Rawat Inap Rumah Sakit .....	150
Lampiran 4	Uji Validitas dan Relibilitas.....	153
Lampiran 5	Uji Kelayakan Etik.....	155
Lampiran 6	Jenis Pelatihan Tenaga Keperawatan dan Kebidanan .....	156
Lampiran 7	Deskripsi Variabel Penelitian .....	157
Lampiran 8	Hasil Regresi Pengaruh Sub Variabel .....	160

**DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH**

**Daftar Arti Lambang**

%	=	Perseratus
&	=	Dan
>	=	Lebih dari
<	=	Kurang dari
b	=	Koefisien Regresi
n	=	Banyak Sampel

**Daftar Singkatan**

ALOS	=	<i>Average Length of Stay</i>
BOR	=	<i>Bed Occupancy Rate</i>
BSC	=	<i>Balance Scorecard</i>
BTO	=	<i>Bed Turn Over</i>
CEO	=	<i>Chief Executive Officer</i>
CRR	=	<i>Cost Recovery Rate</i>
CSI	=	<i>Customer Satisfaction Index</i>
DPJP	=	Dokter Penanggung Jawab Pelayanan
EVA	=	<i>Economic Value Added</i>
FME	=	<i>Free Management Ebooks</i>
GDR	=	<i>Gross Death Rate</i>
HRSA	=	<i>Health Resources &amp; Service Administration</i>
KPI	=	<i>Key Performance Indicator</i>
LOS	=	<i>Length of Stay</i>
Menkes	=	Menteri Kesehatan
MOR	=	<i>Maximal Occupation Rate</i>
NDR	=	<i>Net Death Rate</i>
No.	=	Nomor
Obsgyn	=	Obstetri dan Ginekologi.
PESTLE	=	<i>Political Economic Social Technological Legal Environmental</i>
Permekes	=	Peraturan Menteri Kesehatan
RS	=	Rumah Sakit
RSMR	=	Rumah Sakit Muji Rahayu
ROCE	=	<i>Return on Capital Employe</i>
ROI	=	<i>Return On Investment</i>
SD	=	Sekolah Dasar
SMA	=	Sekolah Menengah Atas



SMP	=	Sekolah Menengah Pertama
Sp.	=	Spesialis
S1	=	Sarjana
SDM	=	Sumber Daya Manusia
SIRS	=	Sistem Informasi Rumah Sakit
TOI	=	<i>Turn Over Interval</i>
TT	=	Tempat Tidur