

DAFTAR ISI

COVER LUAR	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori Dan Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Pengertian Akuntansi Manajemen	7
2.1.2 Penilaian Kinerja	7
2.1.3 Tujuan Dan Manfaat Penilaian Kinerja	8
2.1.4 Defenisi Balanced Scorecard	9
2.1.5 Perspektif- perspektif Dalam Balanced Scorecard	10
2.1.6 Keunggulan Balanced Scorecard	18

2.1.7 Manfaat Penilaian Kinerja Balanced Scorecard	19
2.1.8 Skor Penilaian Balanced Scorecard	20
2.1.9 Penelitian Terdahulu	21
2.1.10 Klinik	24
2.2 Hubungan Antara Variabel	26
2.3 Kerangka Konseptual	27
BAB III. METODE PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	29
3.2.1 Tempat	29
3.2.2 Waktu	29
3.3 Jenis Dan Sumber Data	29
3.3.1 Jenis Data	29
3.3.2 Sumber Data	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Wawancara	30
3.4.2 Observasi	31
3.4.3 Dokumentasi	31
3.5 Defenisi Variabel Dan Devinisi Operasional	31
3.6.1 Defenisi Variabel	31
3.6.2 Devinisi Operasional.....	31
3.6 Proses Pengolahan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	33
3.7.1 Perspektif Keuangan	33
3.7.2 Perspektif Pelanggan	35
3.7.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	35
3.7.4 Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Poliklinik Utama Untag Surabaya	39
4.1.1 Sejarah Singkat Organisasi	39

4.1.2	Visi, Misi, Dan Motto	39
4.1.3	Stuktur Organisasi	41
4.1.4	Ketenagaan Kerja Poliklinik	43
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	43
4.2.1	Kondisi Keuangan, Fasilitas, Dan Pelayanan	44
4.3	Analisa Data	46
4.3.1	Perspektif Keuangan	46
4.3.2	Perspektif Pelanggan	49
4.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	51
4.3.4	Perspektif Pertumbuhan Dan Pembelajaran	51
4.4	Pembahasan Hasil Temuan	54
4.4.1	Perspektif Keuangan	54
4.4.2	Pespektif Pelanggan	55
4.4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	57
4.4.4	Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan	57
4.5	Implikasi Penelitian	60
4.6	Keterbatasan Penelitian	61
BAB V	SIMPUL DAN SARAN	63
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA		65