

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1 <i>Rating Scale</i>	16
3.1 Penilaian Konsumen	29
3.2 Penilaian Karyawan	33
4.1 Penampilan Fisik Rumah Sakit	48
4.2 Pelayanan yang Diberikan Rumah Sakit	49
4.3 Respon Terhadap Kebutuhan Konsumen	50
4.4 Jaminan dan Keahlian Karyawan	50
4.5 Empati yang Diberikan Rumah Sakit	51
4.6 Produk atau Jasa yang Diberikan	53
4.7 Laporan Proses Operasi RS. Graha Husada	55
dengan Standar Nasional	
4.8 Standar Ideal Rasio Terkait dengan Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Departemen Kesehatan RI tahun 2006	55
4.9 Data Karyawan RS. Graha Husada tahun 2012 - 2013	59
4.10 Jumlah Responden (Karyawan) Berdasarkan Pendidikan	60

4.11 Gaji dan Kondisi Kerja	60
4.12 Kepuasan dalam Bekerja	62
4.13 Kesehatan dan Kenyamanan Karyawan	62
4.14 Komunikasi dan Keterlibatan Karyawan	63
4.15 Pengembangan Karyawan	64
5.1 Rekapitulasi Hasil Analisis Pengukuran Kinerja	70

Menggunakan *Balanced Scorecard* pada

RS. Graha Husada Tahun 2012 – 2013