

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
PENGAKUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAKSI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja	8
2.1.1 Definisi Kinerja	8
2.1.2 Penilaian Kinerja	9

2.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.2 Sistem Manajemen Kinerja – Performance Management	11
2.3 Jasa	11
2.3.1 Definisi Jasa	11
2.3.2 Kualitas Jasa	12
2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa	13
2.4 Kepuasan Pelanggan	15
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2 Mempertahankan Pelanggan	16
2.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data	16
2.5.1 Kuisisioner	16
2.5.2 Menentukan Jumlah Sampel	17
2.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	18
2.5.4 Teknik Pengujian Instrumen	20
2.5.4.1 Uji Validitas	21
2.5.4.2 Uji Reliabilitas	22
2.6 Performance Prism	24
2.6.1 Kerangka Performance Prism	28
2.6.2 Langkah-Langkah Performance Prism	31
2.7 Konsistensi dengan Analytical Hierarchy Process.....	33
2.8 Algoritma Perhitungan Bobot dengan Analytic Network Process	33
2.9 Objektivitas Matrix (OMAX)	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Obyek Penelitian.....	43
3.2 Tahapan Penelitian	43
3.2.1 Identifikasi masalah	43
3.2.2 Metode Pengumpulan Data	44
3.3 Penentuan Jumlah Sampel	45
3.2.4 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.4 Pengolahan Data.....	46
3.4.1 Uji Kecukupan Data	46
3.4.2 Uji Validitas	46
3.4.3 Uji Reliabilitas	48
3.4.4 Pengolahan Data dengan Performance Prism, ANP dan OMAX	49
3.5 Diagram Alir Penelitian	51

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	52
4.1.1 Data Perusahaan	52
4.1.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Rumah Sakit	52
4.1.1.2 Pelanggan Rumah Sakit	53
4.1.1.3 Perkembangan Fisik	54
4.1.1.4 Visi dan Misi Rumah Sakit	54
4.1.1.4.1 Misi	54
4.1.1.4.2 Visi	55
4.1.1.4.3 Tujuan	55

4.1.1.4.4 Nilai Dasar	55
4.1.2 Data Observasi	56
4.2 Pengolahan Data	57
4.2.1 Uji Kecukupan Data.....	57
4.2.2 Uji Validitas	58
4.2.3 Uji Reliabilitas	61
4.2.4 Penentuan Key Performance Indicator	63
4.2.5 Perhitungan dengan Analytic Network Process	71
4.2.6 Pengukuran Kinerja RSIA Sakina Idaman	83
 BAB V PEMBAHASAN	
5.1 Pembagian KPI setelah Eliminasi	90
5.2 Analisa Berdasarkan Konsistensi AHP	92
5.3 Analisa Berdasarkan Hasil Pembobotan dengan ANP	92
5.3.1 Analisa Hasil Pembobotan Kriteria	93
5.3.2 Analisa Hasil Pembobotan Masing-Masing Sub Kriteria atau KPI	93
5.4 Analisa Penilaian Kinerja RSIA Sakina Idaman	96
 BAB VI KESIMPULAN dan SARAN	
6.1 Kesimpulan	97
6.2 Saran	98
 DAFTAR PUSTAKA	
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Bentuk matrik untuk perbandingan berpasangan.....	35
Tabel 2.2. Skala Penilaian Relatif	36
Tabel 2.3. Random Value	37
Tabel 2.4. Model Objective Matrix (OMAX)	41
Tabel 4.1. Tabel Jenis Pelayanan RSIA Sakina Idaman	53
Tabel 4.2. Tabel Jumlah Kuisisioner	56
Tabel 4.3. Uji Validitas Atribut Kepuasan Konsumen.....	60
Tabel 4.4. Tabel Kepuasan dan Kontribusi Konsumen.....	63
Tabel 4.5. Tabel Kepuasan dan Kontribusi Karyawan.....	65
Tabel 4.6. Tabel Kepuasan dan Kontribusi Pimpinan.....	66
Tabel 4.7. Tabel Kepuasan dan Kontribusi Supplier.....	66
Tabel 4.8. Tabel hasil eliminasi butir kuisisioner konsumen.....	67
Tabel 4.9. Tabel hasil eliminasi butir kuisisioner karyawan.....	67
Tabel 4.10. Tabel hasil eliminasi butir kuisisioner pimpinan.....	68
Tabel 4.11. Tabel hasil eliminasi butir kuisisioner Supplier	68
Tabel 4.12. Skala Penilaian Relatif.....	71
Tabel 4.13. Perbandingan Stakeholder.....	73
Tabel 4.14. Perhitungan matrik baru pada stakeholder.....	74
Tabel 4.15. Tabel Jumlah Eigen Vector.....	75

Tabel 4.16. Tabel Jumlah Eigen Value	77
Tabel 4.17. Jumlah Eigen Vektor dan Eigen Value masing-masing KPI	78
Tabel 4.18. Pembobotan Key Performance Indicator (KPI)	82
Tabel 4.19. Model Objective Matrix (OMAX)	83
Tabel 4.20. Data Kinerja RSIA Sakina Idaman	86
Tabel 4.21. Hasil Pengukuran Kinerja RSIA Sakina Idaman	
KPI1 sampai KPI 9	87
Tabel 4.22. Hasil Pengukuran Kinerja RSIA Sakina Idaman	
KPI 10 sampai KPI 17	88
Tabel 5.1. Bobot masing-masing KPI	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	5 Sudut Pandang dan Ruang Lingkup Performance Prism	28
Gambar 2.2.	Algoritma Perhitungan Bobot dengan ANP.....	34
Gambar 2.3.	Entry pada Supermatrix of a Network.....	38
Gambar 3.1.	Diagram Alir (flowchart) Penelitian	51
Gambar 4.1.	Struktur hierarki pengukuran tingkat kinerja RSIA Sakina Idaman	72
Gambar 4.2.	Map Keterkaitan Key Performance Indicator Kinerja RSIA Sakina Idaman	80
Gambar 4.3.	Model ANP	81
Gambar 5.1	Struktur hierarki pengukuran tingkat kinerja RSIA Sakina Idaman	91
Gambar 5.2.	Model ANP	92