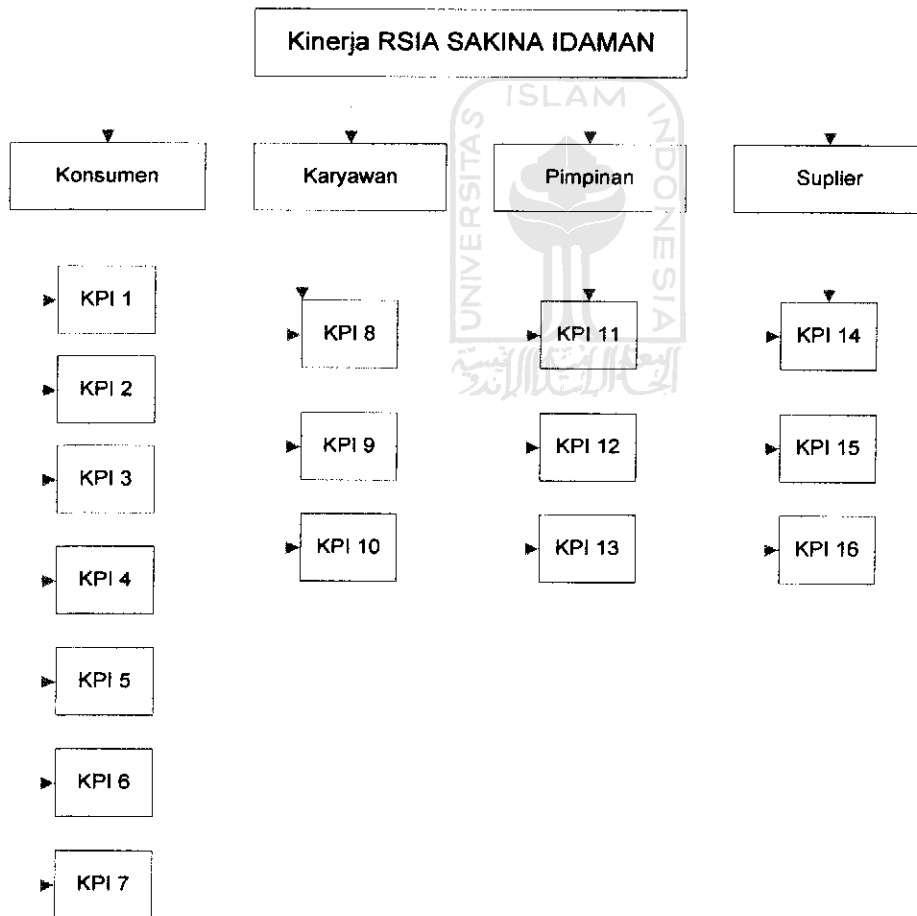


BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Pembagian KPI RSIA Sakina Idaman setelah Eliminasi

Adapun hierarki pengukuran kinerja RSIA Sakina Idaman yang merupakan hasil dari usulan peneliti dimana penentuan level 1 strukturisasi didasarkan jenis *stakeholder* dan level 2 berdasarkan KPI adalah sebagai berikut:



Gambar 5.1. Struktur hierarki pengukuran tingkat kinerja RSIA Sakina Idaman

Keterangan Gambar Key Performance Indicator (KPI):

a. Konsumen (Pasien)

1. Jumlah mobil layanan antar jemput pasien
2. Frekuensi dibersihkannya ruang tunggu
3. Prosentase keluhan ruang tunggu
4. Jumlah penghargaan yang diterima rumah sakit
5. Prosentase keluhan mengenai peralatan yang digunakan rumah sakit
6. Prosentase keluhan pengguna layanan *booking* servis via telp
7. Jumlah tenaga medis yang tersedia

b. Karyawan

8. Jumlah fasilitas pokok untuk mendukung pekerjaan inti
9. Prosentase training – training yang diikuti karyawan di luar jam kerja
10. Jumlah tindak lanjut terhadap penyimpangan kerja

c. Pimpinan (Kepala Bagian)

11. Prosentase biaya operasional dibandingkan laba bersih perusahaan
12. Besarnya laba bersih perusahaan
13. Jumlah karyawan yang melakukan penyimpangan kerja

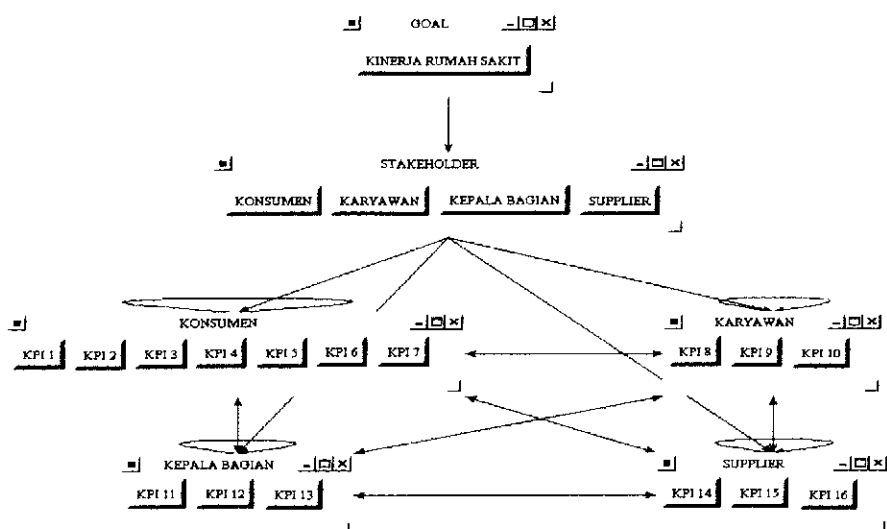
d. Supplier

14. Jumlah keluhan terhadap obat – obatan yang dikirim
15. Jumlah keluhan terhadap supplier
16. Prosentase obat – obatan yang rusak

5.2 Analisa Perhitungan Berdasarkan hasil Konsistensi dengan *Analytical Hierarchy Process (AHP)*

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner berpasangan antar Stakeholder didapatkan hasil bahwa nilai $CR < 0,1$, dimana $0,0746 < 0,1$, maka kuisisioner untuk perbandingan stakeholder pada level I dinyatakan *Valid* atau konsisten. Sedangkan untuk perbandingan antar KPI, Setelah diketahui nilai *EigenVector* dan *EigenValue* untuk masing – masing KPI pada level II, seperti langkah perhitungan stakeholder pada level I, kemudian dicari nilai CR untuk masing – masing kriteria. Kriteria konsumen diperoleh nilai $CR = 0,09116$, kriteria karyawan diperoleh nilai $CR = 0,02607$, kriteria Kepala Bagian diperoleh nilai $CR = 0,02601$, serta kriteria Supplier diperoleh nilai $CR = 0,07228$. Karena untuk masing – masing kriteria nilai $CR < 0,1$, maka kuisisioner untuk perbandingan masing – masing KPI pada level II dinyatakan *Valid* atau konsisten.

5.3 Analisa Perhitungan Berdasarkan Hasil Pembobotan dengan *Analytic Network Process (ANP)*.



5.3.1 Analisa Hasil Pembobotan Kriteria

Analisa kriteria ini untuk mengetahui bobot setiap kriteria sehingga dapat diketahui kriteria yang memiliki bobot terbesar, maka mempunyai kepentingan yang dominan. Untuk menentukannya, yaitu dengan pembobotan menggunakan metode *Analytic Network Process (ANP)*.

Kriteria konsumen memiliki bobot 0,642284 atau 64,23%, kriteria ini mempunyai bobot yang paling besar dibanding dengan kriteria yang lain, sehingga kriteria ini mempunyai tingkat kepentingan dominan dalam penentuan tingkat kinerja RSIA Sakina Idaman dibanding kriteria yang lain. Selanjutnya kriteria Karyawan mempunyai bobot 0,207433 atau 20,74%, kriteria ini menempati urutan kedua setelah kriteria konsumen. Kriteria Pimpinan mempunyai bobot 0,115615 atau 11,56%, kriteria ini menempati urutan ketiga. Selanjutnya kriteria Supplier memiliki bobot 0,034669 atau 3,47%, kriteria ini menempati urutan keempat yaitu urutan terakhir.

Dari hasil pembobotan kriteria ini menunjukkan bahwa RSIA Sakina Idaman harus lebih mengutamakan kepentingan konsumen untuk mewujudkan keberhasilan kinerja perusahaan, karena kriteria konsumen memiliki tingkat kepentingan yang dominan, tetapi pada dasarnya tidak mengabaikan kriteria yang lainnya, karena semua kriteria itu merupakan penunjang dari kesuksesan kinerja RSIA Sakina Idaman.

5.3.2 Analisa Hasil Pembobotan Masing-masing Sub Kriteria atau KPI

Berikut ini adalah daftar bobot masing-masing Key Performance Indicator (KPI) berdasarkan urutannya dari yang terbesar sampai yang terkecil :

Tabel 5.1. Bobot masing – masing KPI

No. Urut	KPI	Keterangan	BOBOT
1	KPI 7	Jumlah tenaga medis yang tersedia	0,28524
2	KPI 8	Jumlah fasilitas pokok untuk mendukung pekerjaan inti	0,186164
3	KPI 4	Jumlah penghargaan yang diterima rumah sakit	0,142418
4	KPI 5	Prosentase keluhan mengenai peralatan yang digunakan rumah sakit	0,098549
5	KPI 6	Prosentase keluhan pengguna layanan <i>booking</i> servis via telp	0,06973
6	KPI 12	Besarnya laba bersih perusahaan	0,065311
7	KPI 11	Prosentase biaya operasional dibandingkan laba bersih perusahaan	0,02687
8	KPI 13	Jumlah karyawan yang melakukan penyimpangan kerja	0,023434
9	KPI 1	Jumlah mobil layanan antar jemput pasien	0,022231
10	KPI 9	Prosentase training – training yang diikuti karyawan di luar jam kerja	0,017223
11	KPI 16	Prosentase obat – obatan yang rusak	0,016981
12	KPI 15	Jumlah keluhan terhadap supplier	0,014548
13	KPI 2	Frekuensi dibersihkannya ruang tunggu	0,014388
14	KPI 3	Prosentase keluhan ruang tunggu	0,009728
15	KPI 10	Jumlah tindak lanjut terhadap penyimpangan kerja	0,004046
16	KPI 14	Jumlah keluhan terhadap obat – obatan yang dikirim	0,00314

Dari Tabel 5.1. dapat dilihat bahwa untuk bobot masing – masing Key Performance Indikator perbandingannya tidak terlalu jauh atau merata antara nilai KPI satu dengan yang lainnya. Ini berarti bobot – bobot KPI yang ada pada RSIA Sakina Idaman dapat dikatakan baik. Urutan dari bobot tertinggi adalah sebagai berikut: Urutan pertama KPI 7 yaitu Jumlah tenaga medis yang tersedia memiliki bobot yang paling besar yaitu 0.28524, berarti bahwa KPI 7 memiliki tingkat kepentingan yang paling tinggi dibandingkan dengan KPI yang lain. Kedua adalah KPI 8 yaitu Jumlah fasilitas pokok untuk mendukung pekerjaan inti memiliki bobot 0.186164, dimana tidak jauh berbeda dengan bobot KPI 7. Ketiga KPI 4 yaitu Jumlah penghargaan yang diterima rumah sakit memiliki bobot 0.142418, dimana agak jauh berbeda dengan bobot KPI sebelumnya. Keempat KPI 5 yaitu Prosentase keluhan mengenai peralatan yang digunakan rumah sakit memiliki bobot 0.098549, dimana jauh berbeda dengan bobot KPI 7 dan KPI 8 serta tidak jauh berbeda dengan bobot KPI 4. Kelima KPI 6 yaitu Prosentase keluhan pengguna layanan *booking* servis via telp memiliki bobot 0.06973. Keenam KPI 12 yaitu Besarnya laba bersih perusahaan memiliki bobot 0.65311. Ketujuh KPI 11 yaitu Besarnya biaya operasional yang dibutuhkan memiliki bobot 0.02687. kedelapan KPI 13 yaitu Jumlah karyawan yang melakukan penyimpangan kerja memiliki bobot 0.023434. Kesembilan KPI 1 yaitu Jumlah mobil layanan antar jemput pasien memiliki bobot 0,022231. Kesepuluh KPI 9 yaitu Prosentase training – training yang diikuti karyawan di luar jam kerja memiliki bobot 0.017223. Kesebelas KPI 16 yaitu Prosentase obat – obatan yang rusak memiliki bobot 0.016981. Keduabelas KPI 15 yaitu Jumlah keluhan terhadap supplier memiliki bobot 0.014548.

Ketigabelas KPI 2 yaitu Jadwal membersihkan ruang tunggu memiliki bobot 0.014388. Keempatbelas KPI 3 yaitu Prosentase keluhan ruang tunggu memiliki bobot 0.009728. Kelimabelas KPI 10 yaitu Jumlah tindak lanjut terhadap penyimpangan kerja memiliki bobot 0.004046, dan yang terakhir Keenambelas KPI 14 yaitu Jumlah keluhan terhadap obat – obatan yang dikirim memiliki bobot 0.00314, berarti mempunyai tingkat kepentingan yang paling rendah dibandingkan dengan yang lain, tetapi KPI 14 pada dasarnya tetap mempunyai pengaruh dari kesuksesan kinerja RSIA Sakina Idaman.

5.4 Analisa Penilaian Kinerja RSIA Sakina Idaman

Analisa penilaian kinerja RSIA Sakina Idaman dengan menggunakan Objective Matrix (OMAX) secara keseluruhan dari masing-masing Key Performance Indicator (KPI), didapat total value sebesar 7.41 dan berada pada kisaran $3,01 \leq \text{Total pengukuran} \leq 8,00$ yang berarti bahwa kinerja RSIA Sakina Idaman cukup baik. Sedangkan indeks perbaikannya yaitu sebesar 147 % yang bernilai positif, berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja RSIA Sakina Idaman mengalami peningkatan yang cukup tinggi dari tahun sebelumnya.