

DAFTAR ISI

	hal.
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-3
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi.....	I-3
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-4
1.5 Manfaat.....	I-4
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Rumah Sakit	II-1
2.1.1 Pengertian manajemen rumah sakit.....	II-1
2.1.2 Pelayanan medik sebagai suatu sistem.....	II-1
2.2 Pengukuran Kinerja	II-8
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	II-8
2.2.2 Konsep Pengukuran Kinerja.....	II-9
2.2.3 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja	II-10
2.2.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	II-13
2.2.5 Model Sistem Pengukuran Kinerja.....	II-14
2.3 Metode <i>Performance Prism</i>	II-15

2.4	<i>Key Performance Indicator</i>	II-19
2.5	Populasi	II-20
2.6	Sampel	II-20
2.6.1	Metode Acak (<i>probability sampling</i>)	II-21
2.6.2	Metode Tak Acak (<i>nonprobability sampling</i>)	II-22
2.6.3	Uji Kecukupan Data	II-23
2.7	Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	II-24
2.7.1	Prinsip Pokok <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	II-26
2.7.2	Langkah-langkah dan Prosedur AHP	II-27
2.8	<i>Objective Matrix</i> (OMAX)	II-36
2.8.2	Langkah-Langkah dalam Metode OMAX.....	II-37
2.8.2	Susunan Model OMAX.....	II-39
2.9	Penelitian terdahulu	II-42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Obyek Penelitian	III-1
3.2	Data dan Jenis Data	III-1
3.3	Metode Pengumpulan Data	III-2
3.4	Langkah-Langkah Penelitian.....	III-3
3.5	Diagram Alir Penelitian.....	III-3
3.6	Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.....	III-10
3.6.1	Pelaksana Tugas Akhir	III-10
3.6.2	Waktu Pelaksanaan.....	III-10

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Identifikasi <i>stakeholder</i> RSUD Nur Hidayah.....	IV-1
4.1.2	Identifikasi keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i>	IV-1
4.1.3	Identifikasi kontribusi <i>stakeholder</i>	IV-3
4.2	Karakteristik <i>Stakeholder</i>	IV-4
4.2.1	Pasien.....	IV-4
4.2.2	Karyawan.....	IV-7

4.2.3	<i>Supplier</i>	IV-9
4.2.4	Masyarakat sekitar.....	IV-10
4.2.5	Jajaran Direksi atau pemilik.....	IV-10
4.3	Pengolahan Data.....	IV-14
4.3.1	Pengukuran kinerja RSU Nur Hidayah menggunakan <i>performance prism</i>	IV-14
4.3.2	Identifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSU Nur Hidayah	IV-14
4.3.3	Identifikasi <i>Objective</i>	IV-19
4.3.4	<i>Identifikasi Key Performance Indikator (KPI)</i>	IV-20
4.3.5	Strukturisasi hierarki pengukuran kinerja Rumah Sakit Umum Nur Hidayah.....	IV-22
4.3.6	Pembobotan dengan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP).....	IV-24
4.4	Pengukuran kinerja RSU Nur Hidayah dengan metode OMAX	IV-31
4.4.1	Data pengukuran kinerja RSU Nur Hidayah.....	IV-31
4.4.2	Data kondisi terendah, kondisi awal dan target pencapaian <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	IV-33
4.4.3	<i>Scoring System</i> dengan OMAX.....	IV-36
4.5	Analisis Hasil.....	IV-41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran	V-2

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	hal.
Gambar 2.1 Sudut Pandang <i>Performance Prism</i>	II-17
Gambar 2.2 Ruang lingkup <i>Performance Prism</i>	II-17
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	III-4
Gambar 4.1 Strukturisasi hierarki pengukuran kinerja RSU Nur Hidayah	IV-23
Gambar 4.2 Perbandingan Indeks pencapaian kinerja keseluruhan aspek dengan indeks target realistik.....	IV-46

DAFTAR TABEL

	hal.
Tabel 2.1 Matriks Perbandingan Berpasangan.....	II-29
Tabel 2.2 Skala Penilaian Perbandingan.....	II-30
Tabel 2.3 Pembangkit random (RI).....	II-35
Tabel 2.4 Struktur <i>Objective Matrix</i> (OMAX)	II-39
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu	II-42
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	III-10
Tabel 4.1 Rekapitulasi pasien rawat inap dan jalan RSUD Nur Hidayah	IV-4
Tabel 4.2 Persentase kenaikan pasien rawat inap dan jalan RSUD NH	IV-5
Tabel 4.3 Data keluhan atau kritik dan saran pasien.....	IV-6
Tabel 4.4 Mutu pelayanan dan tingkat efisiensi pelayanan RSU Nur Hidayah.....	IV-7
Tabel 4.5 Retensi karyawan RSUD Nur Hidayah.....	IV-8
Tabel 4.6 Persentase retensi karyawan RSUD Nur Hidayah.....	IV-8
Tabel 4.7 Porsentase pelatihan kerja karyawan di RSUD Nur Hidayah.....	IV-9
Tabel 4.8 Kinerja karyawan di RSUD Nur Hidayah	IV-9
Tabel 4.9 Data mengenai kerjasama antara pihak RS dengan <i>Supplier</i>	IV-10
Tabel 4.10 Data jumlah kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat	IV-10
Tabel 4.11 Data Kinerja Keuangan RSUD Nur Hidayah pada tahun 2008..	IV-11
Tabel 4.12 Data Kinerja Keuangan RSUD Nur Hidayah pada tahun 2009..	IV-11
Tabel 4.13 Data Kinerja Keuangan RSUD Nur Hidayah pada tahun 2010..	IV-12
Tabel 4.14 Data Kinerja Keuangan RSUD Nur Hidayah pada tahun 2011..	IV-12
Tabel 4.15 Rekapitulasi keuangan RSUD Nur Hidayah Bantul Yogyakarta	IV-13
Tabel 4.16 Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas Rumah Sakit Nur Hidayah (Aspek pasien).....	IV-15
Tabel 4.17 Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas Rumah Sakit Nur Hidayah (Aspek Karyawan).....	IV-16
Tabel 4.18 Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas Rumah Sakit Nur Hidayah (Aspek <i>Supplier</i>).....	IV-17

Tabel 4.19	Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas Rumah Sakit Nur Hidayah (Aspek Masyarakat Sekitar)	IV-17
Tabel 4.20	Identifikasi Strategi, Proses dan Kapabilitas Rumah Sakit Nur Hidayah (Aspek Jajaran direksi atau pemilik)	IV-18
Tabel 4.21	Identifikasi <i>Objective</i>	IV-19
Tabel 4.22	<i>Identifikasi Performance Indikator (KPI)</i>	IV-20
Tabel 4.23	Perbandingan berpasangan antar <i>stakeholder</i>	IV-24
Tabel 4.24	Bobot antar <i>stakeholder</i>	IV-24
Tabel 4.25	Perbandingan berpasangan untuk <i>Key Performance Indikator</i> pasien.....	IV-25
Tabel 4.26	Bobot antar KPI aspek pasien	IV-26
Tabel 4.27	Perbandingan berpasangan <i>Key Performance Indikator</i> karyawan	IV-26
Tabel 4.28	Bobot antar KPI aspek karyawan.....	IV-27
Tabel 4.29	Perbandingan berpasangan <i>Key Performance Indikator</i> <i>supplier</i>	IV-28
Tabel 4.30	Bobot antar KPI aspek <i>supplier</i>	IV-28
Tabel 4.31	Perbandingan berpasangan untuk <i>Key Performance Indikator</i> masyarakat.....	IV-28
Tabel 4.32	Bobot antar KPI aspek masyarakat	IV-29
Tabel 4.33	Perbandingan berpasangan KPI pemilik atau jajaran direksi ..	IV-29
Tabel 4.34	Bobot antar KPI aspek pemilik atau jajaran direksi.....	IV-30
Tabel 4.35	Rekapitulasi bobot KPI <i>Stakeholder</i>	IV-30
Tabel 4.36	Data pengukuran kinerja RSUD Nur Hidayah (2009-2011).....	IV-31
Tabel 4.37	Data kondisi terendah, kondisi awal dan target pencapaian <i>Key</i> <i>Performance Indikator (KPI)</i>	IV-34
Tabel 4.38	Pengukuran kinerja dengan metode OMAX aspek pasien.....	IV-38
Tabel 4.39	Pengukuran kinerja dengan metode OMAX aspek karyawan .	IV-39
Tabel 4.40	Pengukuran kinerja dengan metode OMAX aspek <i>supplier</i>	IV-39
Tabel 4.41	Pengukuran kinerja dengan metode OMAX aspek masyarakat.....	IV-40

Tabel 4.42 Pengukuran kinerja dengan metode OMAX aspek jajaran pemilik.....	IV-40
Tabel 4.43 <i>Score</i> aktual <i>key performance indicator</i> aspek <i>stakeholder</i> ...	IV-42
Tabel 4.44 Skor kinerja aspek <i>stakeholder</i>	IV-44
Tabel 4.45 Tingkat pencapain target aspek <i>stakeholder</i>	IV-45

DAFTAR LAMPIRAN

	hal.
Lampiran 1 Manajemen Rumah Sakit Umum Nur Hidayah.....	L1-1
Lampiran 2 Klasifikasi Rumah Sakit	L2-1
Lampiran 3 Spesifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	L3-1
Lampiran 4 Kuesioner <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	L4-1
Lampiran 5 Hasil pembobotan AHP dengan <i>software expert choice</i> 11 ..	L5-1
Lampiran 6 Perhitungan bobot dan konsistensi dengan cara manual	L6-1
Lampiran 7 Perhitungan jumlah sampel <i>stakeholder</i>	L7-1
Lampiran 8 Surat keterangan penelitian	L8-1