

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Batasan Masalah.....	I-2
1.4 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.5 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.6 Sistematika Penulisan.....	I-3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengukuran Kinerja.....	II-1
2.1.1 Tujuan dan manfaat pengukuran kinerja.....	II-1
2.1.2 Sistem Pengukuran Kinerja.....	II-2
2.1.3 Langkah-langkah Pengukuran Kinerja.....	II-3
2.2 Manajemen Kinerja.....	II-4
2.2.1 Tujuan Manajemen Kinerja.....	II-5
2.2.2 Tahapan Manajemen Kinerja.....	II-5
2.3 <i>Performance Prism</i>	II-6
2.3.1 Perspektif <i>Performance Prism</i>	II-6
2.3.2 <i>Stakeholder</i>	II-9
2.4 Indikator Kinerja Kunci (<i>Key Performance Indicator</i>).....	II-11
2.5 <i>AHP (Analytical Hierarchy Process)</i>	II-11
2.6 Objective Matrix (OMAX).....	II-14
2.7 <i>Traffic Light System</i>	II-17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian.....	III-1
3.2 Pengumpulan Data.....	III-1
3.3 Kerangka Penelitian.....	III-2
3.4 Pengolahan Data.....	III-2
3.5 Analisis Hasil.....	III-3
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	III-3
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan data.....	IV-1

4.1.1	Identifikasi <i>Stakeholder</i> RS Condong Catur.....	IV-1
4.1.2	Identifikasi Keinginan dan Kebutuhan <i>stakeholder</i>	IV-1
4.2	Pengolahan Data.....	IV-3
4.2.1	Penyebaran Kuisioner.....	IV-3
4.2.1.1	Uji Validitas <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-5
4.2.1.2	Uji Realibilitas <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-6
4.2.1.3	Uji Validitas <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-8
4.2.1.4	Uji Realibilitas <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-9
4.2.2	Identifikasi kontribusi <i>stakeholder</i>	IV-11
4.2.3	Mengidentifikasi strategi, proses dan kapabilitas RSCC.....	IV-12
4.2.4	Identifikasi <i>Objective</i>	IV-18
4.2.5	Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	IV-19
4.2.6	Struktur hierarki pengukuran kinerja RSCC.....	IV-20
4.2.7	Pembobotan KPI dengan <i>Analytical Hierarchy Process</i>	IV-23
4.2.8	Penyusunan <i>scoring system</i> dengan OMAX.....	IV-31
4.2.9	Analisis <i>Traffic Light System</i>	IV-36
4.3	Analisis Hasil.....	IV-37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Skala penilaian p	II-12
Tabel 2.2.	Matriks Perbandingan Berpasangan.....	II-13
Tabel 2.3.	<i>Random Index</i>	II-14
Tabel 2.4.	Tabel OMAX.....	II-16
Tabel 4.1	Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> investor.....	IV-2
Tabel 4.2	Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-2
Tabel 4.3	Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-2
Tabel 4.4	Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> pemasok	IV-3
Tabel 4.5	Hasil penilaian pasien terhadap atribut keinginan dan kebutuhan.	IV-4
Tabel 4.6	Hasil uji validitas dengan software SPSS (<i>Statistical Product and Service</i>) versi 18.0.....	IV-6
Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas dengan <i>software</i> SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 18.0.....	IV-8
Tabel 4.8	Hasil uji validitas karyawan dengan <i>software</i> SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 18.0.....	IV-9
Tabel 4.9	Hasil uji reliabilitas dengan <i>software</i> SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) Versi 18.0.....	IV-11
Tabel 4.10	Identifikasi Strategi, Proses dan kapabilitas RS. Condong Catur (Pasien).....	IV-12
Tabel 4.11	Identifikasi Strategi, Proses dan kapabilitas RS. Condong Catur (Karyawan).....	IV-13
Tabel 4.12	Identifikasi Strategi, Proses dan kapabilitas RS. Condong Catur (Investor).....	IV-14
Tabel 4.13	Identifikasi Strategi, Proses dan kapabilitas RS. Condong Catur (Pemasok).....	IV-14
Tabel 4.14	Identifikasi <i>Objective</i>	IV-18
Tabel 4.15	Identifikasi <i>Key performance indicator</i>	IV-19
Tabel 4.16	Perbandingan berpasangan antar stakeholder.....	IV-23
Tabel 4.17	Rekapitulasi bobot <i>stakeholder</i> RSCC.....	IV-23
Tabel 4.18	Perbandingan berpasangan antar KPI Pasien.....	IV-25
Tabel 4.19	Rekapitulasi bobot KPI pada <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-25
Tabel 4.20	Perbandingan berpasangan antar KPI Karyawan.....	IV-26
Tabel 4.21	Rekapitulasi bobot KPI pada <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-27
Tabel 4.22	Perbandingan berpasangan antar KPI Investor.....	IV-28
Tabel 4.23	Rekapitulasi bobot KPI pada <i>stakeholder</i> Investor.....	IV-29
Tabel 4.24	Perbandingan berpasangan antar KPI Pemasok.....	IV-29
Tabel 4.25	Rekapitulasi bobot KPI pada <i>stakeholder</i> Pemasok.....	IV-29
Tabel 4.26	Rekapitulasi bobot KPI <i>Stakeholder</i>	IV-30
Tabel 4.27	Rekapitulasi data pengukuran 2016-2018.....	IV-31
Tabel 4.28	Kondisi terendah, awal dan target KPI.....	IV-32
Tabel 4.29	<i>Scoring</i> Menggunakan OMAX Periode 2018.....	IV-34

Tabel 4.30	Nilai dan Index Produktivitas OMAX.....	IV-36
Tabel 4.31	Rekapitulasi analisis <i>traffic light system</i>	IV-36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Framework prism</i>	II-9
Gambar 3.1	Kerangka Penelitian.....	III-2
Gambar 4.1	Hierarki Kinerja Perusahaan.....	IV-20
Gambar 4.2	Hierarki Antar <i>stakeholder</i>	IV-21
Gambar 4.3	Hierarki <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-21
Gambar 4.4	Hierarki <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-22
Gambar 4.5	Hierarki <i>stakeholder</i> investor.....	IV-22
Gambar 4.6	Hierarki <i>stakeholder</i> pemasok.....	IV-22
Gambar 4.7	Hasil pembobotan <i>stakeholder</i>	IV-24
Gambar 4.8	Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> pasien.....	IV-26
Gambar 4.9	Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> karyawan.....	IV-27
Gambar 4.10	Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> investor.....	IV-29
Gambar 4.11	Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> pemasok.....	IV-30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A

Lampiran 1	Kuisisioner Stakeholder.....	LA-1
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Responden.....	LA-10
Lampiran 3	Struktur Organisasi & Visi Misi.....	LA-15
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas, Realibilitas dengan SPSS & Manual.....	LA-19
Lampiran 5	Perhitungan <i>Objective Matrix</i>	LA-34
Lampiran 6	Kuisisioner Pembobotan KPI.....	LA-52
Lampiran 7	Spesifikasi <i>Key Performance Indicator</i>	LA-60
Lampiran 8	Perhitungan Bobot & Konsistensi Manual.....	LA-67
Lampiran 9	Tabel OMAX Pencapaian KPI.....	LA-74