

TESIS

**PENGUKURAN KINERJA RS MUHAMMADIYAH BABAT
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
DALAM UPAYA MENYUSUN STRATEGI, PROSES DAN KAPABILITAS
RS MUHAMMADIYAH BABAT**



FARA NUR DIANA

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

TESIS

**PENGUKURAN KINERJA RS MUHAMMADIYAH BABAT
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
DALAM UPAYA MENYUSUN STRATEGI, PROSES DAN KAPABILITAS
RS MUHAMMADIYAH BABAT**



**FARA NUR DIANA
NIM 101214453001**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

**PENGUKURAN KINERJA RS MUHAMMADIYAH BABAT
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
DALAM UPAYA MENYUSUN STRATEGI, PROSES DAN KAPABILITAS
RS MUHAMMADIYAH BABAT**

TESIS

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Airlangga**

Oleh:

**FARA NUR DIANA
NIM 101214453001**

**UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
PROGRAM MAGISTER
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Minat Studi Administrasi Rumah Sakit
Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)
Pada tanggal 9 Februari 2015**



Mengesahkan

**Universitas Airlangga
Fakultas Kesehatan Masyarakat**

Dekan,

**Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S.
NIP 195603031987012001**

Tim Penguji:

Ketua : 1. Widodo J Pudjirahardjo., dr., M.S., M.PH., Dr.PH
Anggota : 2. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS.
3. Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
4. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes.
5. Dr. Esti Handayani, Dra.Apt., M.ARS.
6. Hargo Wahyuono, S.E., M.Si.Ak

PERSETUJUAN

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Kesehatan (M.Kes.)**

Minat Studi Administrasi Rumah Sakit

Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Fakultas Kesehatan Masyarakat

Universitas Airlangga

Oleh:

**FARA NUR DIANA
NIM 101214453001**

**Menyetujui,
Surabaya, 9 Februari 2015**

Pembimbing Ketua

Pembimbing

**Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH.
NIP 197111081998021001 NIP 194904271977031001**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Adminitrasi dan Kebijakan Kesehatan**

**Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes.
NIP 196502111991032002**

PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fara Nur Diana
NIM : 101214453001
Program Studi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Minat Studi : Administrasi Rumah Sakit
Angkatan : 2012
Jenjang : Magister

menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan tesis saya yang berjudul:

**PENGUKURAN KINERJA RS MUHAMMADIYAH BABAT
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM*
DALAM UPAYA MENYUSUN STRATEGI, PROSES DAN KAPABILITAS
RS MUHAMMADIYAH BABAT**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 9 Februari 2015

(Fara Nur Diana)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya penyusunan tesis dengan judul **”Pengukuran Kinerja RS Muhammadiyah Babat dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dalam Upaya Menyusun Strategi, Proses dan Kapabilitas RS Muhammadiyah Babat”** ini dapat terselesaikan.

Tesis ini berisikan mengenai penyusunan strategi, proses dan kapabilitas RS Muhammadiyah Babat setelah dilakukan pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism*. *Performance Prism* merupakan metode pengukuran kinerja yang lebih mengutamakan pada *stakeholder*. Kinerja RS Muhammadiyah Babat sangat dipengaruhi oleh *stakeholder* RS Muhammadiyah Babat, sehingga metode pengukuran kinerja *Performance Prism* dipilih dalam penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga saya sampaikan kepada DR. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku pembimbing ketua yang dengan kesabaran dan perhatiannya dalam memberikan bimbingan, semangat dan saran hingga tesis ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga saya sampaikan kepada Dr. Rachmat Hargono, dr., M.S., M.PH. selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran demi kesempurnaan tesis.

Dengan terselesainya tesis ini, perkenankan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Fasich, Apt. selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Tri Martiana, dr., M.S. selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
3. Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes. selaku Ketua Program Studi Adminitrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
4. Dr. Djazuly Chalidyanto, S.KM., M.ARS. selaku Ketua Minat Studi Administrasi Rumah Sakit, Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga.
5. Ketua penguji, Bapak Widodo J. Pudjirahardjo, dr., M.S., M.PH., Dr.PH., Dr. Thinni Nurul Rochmah, Dra.Ec., M.Kes., Dr. Esti Handayani, Dra.Apt., M.ARS. dan Bapak Hargo Wahyuono, S.E., M.Si.Ak atas kesediaan menguji dan membimbing dalam perbaikan tesis.
6. Suami tercinta, Yunan Falahi dan anak-anakku tercinta Zafira Azalia Falahi dan Farrel El Shirazy Falahi atas kasih sayang dan pengorbanannya.
7. Ibu dan kakak-kakakku atas doa selama ini.
8. Seluruh dosen AKK yang telah membagi ilmu dan pengetahuan selama masa kuliah penulis.
9. Pimpinan Cabang Muhammadiyah Babat dan MPKU PCM Babat selaku pemilik dan penyelenggara RS Muhammadiyah Babat.

10. Seluruh staf karyawan RS Muhammadiyah Babat yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian.
11. Rekan-rekan seangkatan yang telah berjuang bersama-sama selama ini: dr. Sudjarwanto, dr. Anna Widyassari, dr. Dian Kania Sari, Aris Cahyo Purnomo, S.Kep., Ns., drg. Irene Yanuarty, dr. Firman Nur Choliq, dr. Iswiyanti Widyawati, dr. Umi Julaikah, Rachmad Ardiyanzah, S.KM., Mumun Zurida, S.KM., dr. Wiwik Supartiwi, dr. Nungky Nurkasih Kendrastuti, dr. Eunike Marliana Sumitro, dr. Nikolas Dwi Susanto, dr. Stephanie Aryani Halimsetiawan, Siswa Kusuma Wijaya, S.KM., dr. Titin Hamidah, drg. M. Junaidi, Sp.Pros, dan dr. Rambo Garudo.
12. Staf AKK: Mbak Ade, Mas Husni, Mas Kukuh dan Mbak Lusi.
13. Bapak Tito Yustiawan, drg., M.Kes. selaku instruktur akademik residensi di RS Wiyung Sejahtera Surabaya.
14. Bapak Johari Mustawan, STP., M.ARS selaku instruktur klinik residensi di RS Wiyung Sejahtera Surabaya yang telah mendukung dalam penulisan jurnal yang menjadi persyaratan yudisium.
15. Teman-teman dari kelas Manajemen Kesehatan (MK), Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), dan Manajemen Pemasaran dan Keuangan Pelayanan Kesehatan (MPKPK).
16. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah berperan dalam penelitian ini dan selama masa kuliah.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan, semangat, dorongan, dan waktu yang telah diberikan kepada penulis.

Demikian, semoga tesis ini bisa memberi manfaat bagi diri kami sendiri dan pihak lain yang menggunakan.

Surabaya, 9 Februari 2015

Penulis

SUMMARY

Muhammadiyah Babat Hospital Performance Measurement Using the Performance Prism Method in an attempt to Developing Strategy, Process and Capability in Muhammadiyah Babat Hospital

Muhammadiyah Babat Hospital is a private hospital owned Muhammadiyah Branch Manager (PCM) Babat. In order to remain in existence, Muhammadiyah Babat Hospital should provide a good service to the patient, and must maintain a good perception of the other stakeholders, ie employees, suppliers, community, and the owner, in this case the Branch Chairman of Muhammadiyah (PCM) Babat.

Currently the public demand better health services is increasing, therefore the measurement of hospital performance is vital to the Muhammadiyah Babat Hospital able to perform corrective measures to increase its performance. Muhammadiyah Babat Hospital performance is measured based the financial perspective is considered no longer able to address the real problems that exist because the only measure of the financial success of the company solely as a form of neglect resulting in another performance beyond the financial side. The use of conventional methods is of course no longer effective when applied to the current era of globalization in which not only the financial factor as a determinant of the success of the organization. In addition, now and in the future the best way for companies to survive and succeed in the long term is to identify the wants and needs of all stakeholders.

Measurements of performance were able to identify the wants and needs of all stakeholders, one of which is the method of Performance Prism. This method is a measurement model that attempts to combine the performance measurement framework with a strategy-oriented measurement methodology that takes into account the interests of stakeholders. During this conflict between the two, the Performance Prism models are not expected to occur due to the unification of the model is done both. The purpose of this research was to measure the performance of RS Muhammadiyah Babat Hospital with Performance Prism methods in an attempt to developing strategies, processes and capabilities Muhammadiyah Babat Hospital.

This was an observational research conducted cross-sectional in May-July 2014. Data collection was done using questionnaires, interview and secondary data. The population in this study are the stakeholders of Muhammadiyah Babat Hospital. Based on the results of preliminary interviews with management Muhammadiyah Babat hospital obtained data about stakeholders consisting of owners, employees, and customers or patients.

The research result showed that the identification of key stakeholders Muhammadiyah Babat Hospital is Customer, Employee and Owner. Results obtained 29 determination KPI's consisting of 12 KPI's customers, 12 KPI's employees and 5 KPI's owners.

Results of performance measurements showed that there are 2 KPI's customer are not in accordance with the standard, 6 KPI's employee who does not comply with the standards and one KPI owner who does not comply with standards.

Conclusion: The new strategy is needed for Muhammadiyah Babat Hospital to improve its performance: maintain the quality of service and product development, reduce the number of complaints of employees, improving the quality of human resources, and improvement of performance management. In addition, process and capabilities needed to increase the performance of Muhammadiyah Babat Hospital.

