

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
***PERFORMANCE PRISMDAN ANALYTIC NETWORK PROCESS* STUDI KASUS**
PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



Disusun Oleh :

IWAN YULIANTO

NIM: 06660039

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal :
Lamp :
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UTN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Iwan Yulianto

NIM : 06660039

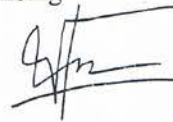
Judul Skripsi : Pengukuran Kinerja dengan Metode *Performance Prism dan Analytic Network Process* studi kasus pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UTN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Prodi Teknik Industri.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 20 Agustus 2013
Pembimbing



Siti Husna AINU Syukri, M.T
NIP.19761127-200604-2-001



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-05-07/R0

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/2789/2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : Pengukuran Kinerja dengan Metode *Performance Prism* dan *Analytic Network Process* Studi Kasus pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Iwan Yulianto

NIM : 06660039

Telah dimunaqasyahkan pada : 2 September 2013

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna AINU SYUKRI, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Ira Setyaningsih, M.Sc
NIP.19790326 200604 2 002

Penguji II

Syaeful Arief, M.T

Yogyakarta, 16 September 2013

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Sains dan Teknologi

Dekan



Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A, Ph.D
NIP. 19580919 198603 1 002

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Iwan Yulianto
NIM : 06660039
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat : Gondang Alas Rt 15/08, Dompoyongan, Jogonalan,
Klaten
Telp/HP : 085729310513

menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism Dan Analytic Network Process Studi Kasus Pada Rumah Sakit Pku Jatinom Klaten*" merupakan asli hasil dari penelitian yang saya lakukan dan/atau bukan hasil dari kegiatan menjiplak/meniru penelitian dari orang lain atau penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.

Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun. Terima kasih.

Yang Menyatakan



(Iwan Yulianto)

MOTTO

- ♣ Temukan kebahagiaan hari ini dengan bersyukur pada hal-hal yang kecil yang akan menuntunmu esok meraih hal-hal yang besar (Mario Teguh)

- ♣ Inna ma'al 'usri yusra : “ sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”
(Q.S Al-Insyirah : 6)

- ♣ Famay ya'mal misqalazarratin khayray yarah : “Barang siapa berbuat kebaikan seberat benda terkecilpun, maka dia akan melihat balasannya”
(Q.S Az-Zalzalah : 7)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, berkah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGUKURAN KINERJA DENGAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTIC NETWORK PROCESS* STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMDIYAH JATINOM”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah S.W.T atas semua rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya yang diberikan kepada penulis.
2. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Prof. Drs. H. Akh. Minhaji, M.A.,Ph.D.

3. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T dan Ibu Ira Setyaningsih, M.Sc selaku dosen pembimbing yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Ayahanda tercinta (Alm. Bapak Daliman) dan Ibunda tersayang (Ibu Suharni) atas semua kesabaran, nasehat dan doanya yang luar biasa dalam segala bentuk dukungan moril dan materil yang penulis sangat butuhkan.
6. Saudaraku Mas Joko dan Yenny yang selalu membantu dan menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Tutiq Humaira seseorang yang menjadi motivator bagi saya, terima kasih atas pengertian, doa dan kasih sayang selama masa penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta atas segala pelayanan dan informasi yang diberikan dengan baik.
9. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Jatinom yang telah berkenan membantu penulis dalam mengadakan penelitian.
10. Kepada sahabat-sahabatku yang selalu memberi keceriaan hari hariku.

11. Serta pada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat dan menambah khasanah pengetahuan bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 16 September 2013

Iwan Yulianto

HALAMAN PERSEMBAHAN

Teriring rasa syukurku kepada Allah SWT kupersembahkan karya sederhana ini untuk orang-orang yang berarti untukku

- ♣ *Untuk Ibu dan Alm. ayah tercinta, terimakasih atas segala kasih sayang, jerih payah, pelajaran hidup, dan doa yang selalu mengeringi setiap langkahku.*
- ♣ *Kakakku Joko dan Adekku Yenny yang selalu membantu dan memberiku semangat*
- ♣ *Tutiq Humaira, terima kasih atas berjuta kasih sayang, pengertian dan kesabaranmu menemani langkahku.*
- ♣ *Sahabat-sahabatku yang selalu mendukungku*
- ♣ *Almamater Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
ABSTRAK.....	xxi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4

1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Pengukuran Kinerja.....	10
2.2.1 Definisi Pengukuran Kinerja.....	10
2.2.2 Elemen Pengukuran Kinerja Dan Sasarannya.....	10
2.2.3 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	13
2.2.4 Perkembangan Sistem Pengukuran kinerja.....	13
2.3 Pengukuran Kinerja Dengan <i>Performance Prism</i>	13
2.3.1 Langkah-Langkah <i>Performance Prism</i>	21
2.4 Algoritma Perhitungan Bobot Indikator Dengan ANP.....	23
2.4.1 Perhitungan Bobot Elemen.....	26
2.4.2 Perhitungan <i>Consistency Index (CI)</i> Dan <i>Consistency Ratio (CR)</i>	29
2.4.3 Penyusunan Supermatrik.....	31
2.4.4 Software Super Decisions.....	34
2.5 Objektif Matrix.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Data Penelitian.....	38
3.2.1 Data primer.....	38
3.2.2 Data sekunder.....	39
3.3 Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Penentuan Sumber Data.....	39
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.3.3 Pembuatan Kuisioner.....	43
3.3.4 Pengumpulan Data Awal.....	44
3.3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.3.6 Pengolahan Data dengan <i>Performance Prism</i> , ANP dan OMAX.....	47
3.4 Kerangka Alir Penelitian.....	49

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Rumah Sakit.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit PKU.....	51

4.1.3 Tujuan.....	52
4.1.4 Nilai Dasar.....	52
4.1.5 Data observasi.....	52
4.2 Pengolahan Data.....	53
4.2.1 Uji kecukupan data.....	53
4.2.2 Uji validitas.....	55
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	64
4.2.4 Pengukuran <i>Key Performance Indicator</i>	65
4.3 Pengolahan Data dengan <i>Analytic Network Process (ANP)</i>	84
4.3.1 Gambar Hubungan Keterkaitan Antar <i>Cluster</i> Maupun <i>Node</i>	84
4.3.2 Hasil pengolahan model ANP.....	86
4.3.3 <i>Cluster Matrik</i>	87
4.3.4 <i>Unweighted Matrix</i>	89
4.3.4.1 <i>Unweighted</i> Untuk Karyawan.....	95
4.3.4.2 <i>Unweighted</i> Untuk Konsumen.....	98
4.3.4.3 <i>Unweighted</i> Untuk Pimpinan.....	103
4.3.4.4 <i>Unweighted</i> Untuk Supplier.....	106

4.3.5 Weighted Matrik Stakeholder.....	109
4.3.5.1 <i>Weighted Matrik</i> Untuk Karyawan.....	115
4.3.5.2 <i>Weighted Matrik</i> Untuk Konsumen.....	118
4.3.5.3 <i>Weighted Matrik</i> Untuk pimpinan.....	122
4.3.5.4 <i>Weighted Matrik</i> Untuk Supplier.....	125
4.3.6 <i>Limit Matrik</i> Kriteria.....	128
4.4 Scoring hasil perancangan sistem pengukuran kinerja.....	135
4.4.1 <i>Scoring OMAX (Objektif Matrik)</i>	135
4.5 Analisa Dan Pembahasan.....	143
4.5.1 Analisis perhitungan konsistensi dengan <i>Analytic Network Process (ANP)</i>	144
4.5.2 analisa perhitungan pembobotan dengan <i>Analytic Network Process (ANP)</i>	145
4.5.3 Analisa Hasil Pembobotan Kriteria.....	147
4.5.4 Analisa Hasil pembobotan masing-masing sub kriteria atau KPI.....	148
4.5.5 Analisa penilaian kinerja RS PKU Jatinom dengan menggunakan <i>Objektif Matrix (OMAX)</i>	149

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	150
5.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN.....	155



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 jurnal penelitian terdahulu.....	9
Tabel 2.2 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan.....	25
Tabel 2.3 Matrix perbandingan berpasangan.....	26
Tabel 2.4 Matrix perbandingan prefensi.....	27
Tabel 2.5 Nilai indeks random.....	29
Tabel 2.6 Contoh tabel target pencapaian dalam OMAX.....	36
Tabel 4.1 Tabel jumlah kuisioner.....	53
Tabel 4.2 Uji validitas atribut kepuasan konsumen.....	56
Tabel 4.3 Tabel output uji validitas kepuasan konsumen.....	57
Tabel 4.4 Uji validitas atribut kontribusi konsumen.....	58
Tabel 4.5 Tabel output uji validitas kontribusi konsumen.....	59
Tabel 4.6 Tabel uji validitas atribut kepuasan karyawan.....	60
Tabel 4.7 Tabel output uji validitas kepuasan karyawan.....	61
Tabel 4.8 Tabel uji validitas atribut kontribusi karyawan.....	62
Tabel 4.9 Tabel output uji validitas kontribusi karyawan.....	63
Tabel 4.10 Tabel uji reliabilitas konsumen dan karyawan.....	64
Tabel 4.11 Tabel kepuasan dan kontribusi konsumen (pasien).....	66

Tabel 4.12 Tabel kepuasan dan kontribusi konsumen.....	66
Tabel 4.13 Tabel kepuasan dan kontribusi supplier.....	67
Tabel 4.14 Tabel kepuasan dan kontribusi pimpinan.....	67
Tabel 4.15 Tabel perbandingan stakeholder.....	76
Tabel 4.16 Tabel jumlah eugenvektor.....	78
Tabel 4.17 Tabel jumlah eugenvalue.....	79
Tabel 4.18 Tabel jumlah eugenvalue level I dan level II.....	81
Tabel 4.19 Tabel <i>Cluster Matrik</i>	87
Tabel 4.20 <i>Unweighted matrix</i> stakeholder.....	89
Tabel 4.21 <i>Unweighted matrix</i> untuk karyawan.....	95
Tabel 4.22 <i>Unweighted matrix</i> untuk konsumen.....	98
Tabel 4.23 <i>Unweighted matrix</i> untuk pimpinan.....	103
Tabel 4.24 <i>Unweighted matrix</i> untuk supplier.....	106
Tabel 4.25 <i>Weighted matrix</i> stakeholder.....	109
Tabel 4.26 <i>Weighted matrix</i> untuk karyawan.....	115
Tabel 4.27 <i>Weighted matrix</i> untuk konsumen.....	118
Tabel 4.28 <i>Weighted matrix</i> untuk pimpinan.....	122
Tabel 4.29 <i>Weighted matrix</i> untuk supplier.....	125

Tabel 4.30 Tabel <i>limit matrik</i> kriteria.....	128
Tabel 4.31 Tabel Bobot masing-masing KPI	134
Tabel 4.32 <i>Scoring</i> OMAX aspek kepuasan konsumen.....	137
Tabel 4.33 <i>Scoring</i> OMAX aspek kepuasan karyawan.....	137
Tabel 4.34 <i>Scoring</i> OMAX aspek kepuasan supplier.....	138
Tabel 4.35 <i>Scoring</i> OMAX aspek kepuasan Pimpinan.....	138
Tabel 4.36 Hasil rekapitulasi aspek kepuasan stakeholder.....	139
Tabel 4.37 <i>Scoring</i> OMAX aspek kontribusi konsumen.....	140
Tabel 4.38 <i>Scoring</i> OMAX aspek kontribusi Karyawan.....	140
Tabel 4.39 <i>Scoring</i> OMAX aspek kontribusi Supplier.....	141
Tabel 4.40 <i>Scoring</i> OMAX aspek kontribusi Pimpinan.....	141
Tabel 4.41 Hasil rekapitulasi aspek kontribusi stakeholder.....	142
Tabel 4.42 Daftar bobot masing masing <i>key perfomance indicator</i>	148

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sudut pandang <i>performance prism</i>	15
Gambar 2.2 Hubungan keterkaitan kelima segi dalam <i>performance prism</i> ...	16
Gambar 2.3 Ruang lingkup model <i>performance prism</i>	19
Gambar 2.4 <i>Stakeholder satisfaction</i> dan <i>stakeholder kontribution</i>	22
Gambar 2.5 Algoritma perhitungan bobot dengan ANP.....	24
Gambar 2.6 Entry pada <i>supermatrik of a network</i>	31
Gambar 3.1 Kerangka alir penelitian	49
Gambar 4.1 Struktur hierarki pengukuran kinerja RS PKU Jatinom.....	75
Gambar 4.2 Gambar hubungan keterkaitan stakeholder dan KPI-KPInya...	83
Gambar 4.3 Gambar model ANP	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner kepuasan dan kontribusi stakeholder

Lampiran 2. Data hasil penyebaran kuisisioner kepuasan dan kontribusi konsumen dan karyawan

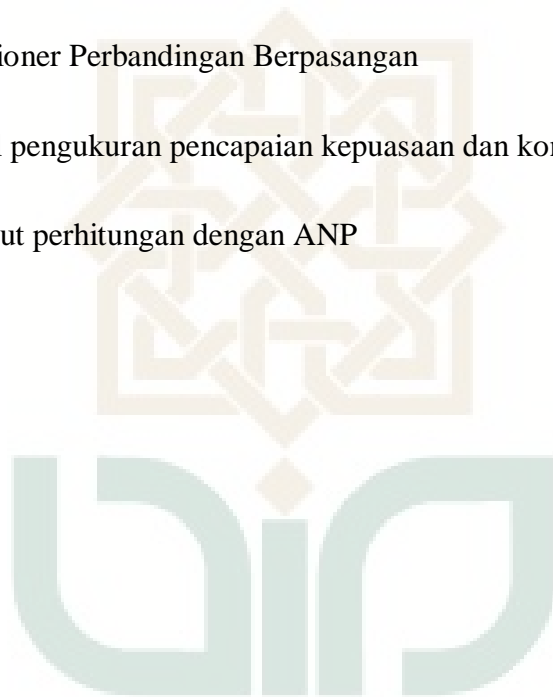
Lampiran 3. Data hasil uji validitas dan reliabilitas menggunakan spss

Lampiran 4. Tabel r

Lampiran 5. Kuisisioner Perbandingan Berpasangan

Lampiran 6. Hasil pengukuran pencapaian kepuasan dan kontribusi stakeholder

Lampiran 7. Output perhitungan dengan ANP



ABSTRAK

Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan Metode *Performance Prism* dan *Analytic Network Process* (Studi kasus di RS PKU Muhammadiyah Jatinom)

*Pengukuran kinerja sangat penting bagi perusahaan, dengan mengukur kinerja, perusahaan dapat melakukan analisis apakah perusahaan berjalan pada arah yang benar atau tidak dalam mencapai tujuan perusahaan, saat ini cara terbaik dalam mengukur kinerja adalah dengan mempertimbangkan seluruh stakeholder perusahaan dan mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan stakeholder tersebut, hal ini penting karena hanya dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan stakeholder tersebut perusahaan dapat menuntut kontribusi yang maksimal dari para stakeholder tersebut. Pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism* ini terdiri dari lima perspektif, yaitu stakeholder satisfaction (kepuasan stakeholder), stakeholder contribution (kontribusi stakeholder), strategy (strategi), process (proses), dan capability (kapabilitas). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif baik kualitatif maupun kuantitatif. Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang ada di Rumah Sakit PKU Jatinom Klaten. Stakeholder yang di maksud yaitu konsumen, karyawan, pimpinan dan supplier obat. Penelitian ini menggunakan metode ANP (*Analytic Network Process*) dan dianalisa dengan bantuan metode OMAX (*Objektif Matrix*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit PKU Jatinom terukur dari 36 KPI (*Key Performance Indicator*). meliputi 15 KPI pada perspektif Konsumen, 12 KPI pada perspektif Karyawan, 5 KPI pada perspektif Jajaran Supplier, 4 KPI pada perspektif Pimpinan. Dari perhitungan pengukuran kinerja dengan menggunakan *Objective Matrix* diperoleh nilai kinerja perusahaan sebesar 7,8566 yang berarti pencapaian kinerja Rumah sakit PKU Jatinom, Klaten menghasilkan kinerja yang memuaskan.*

Kata Kunci : Pengukuran kinerja, Performance Prism, ANP, OMAX, KPI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Rumah Sakit PKU Jatinom Klaten adalah Rumah Sakit umum milik swasta yang bergerak dalam bidang kesehatan, yaitu membantu warga masyarakat dalam bidang pelayanan kesehatan, namun didalam perkembangannya Rumah sakit ini belum mampu memberikan kinerja yang maksimal hal ini dapat dilihat dari berkurangnya jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan, banyaknya keluhan dari para pasien tentang sistem pelayanan rumah sakit, biaya rumah sakit yang relatif mahal. Oleh karena itu Rumah Sakit PKU Jatinom harus berusaha memperbaiki kinerja dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melakukan peninjauan terhadap sistem pengukuran kinerja yang dijalankan perusahaan saat ini. pengukuran kinerja sangat penting bagi perusahaan, dengan mengukur kinerja perusahaan dapat melakukan analisis apakah perusahaan berjalan pada arah yang benar dalam mencapai tujuan perusahaan.

Saat ini pengukuran kinerja yang dilakukan oleh Rumah sakit hanya menggunakan Sistem pengukuran kinerja tradisional yang umumnya digunakan oleh manajemen tradisional untuk mengukur kinerja. Pengukuran kinerja secara tradisional lebih menekankan kepada aspek keuangan, karena lebih mudah diterapkan sehingga tolok ukur kinerja personal hanya berkaitan dengan aspek keuangan saja. Sistem ini lazim dilakukan dan mempunyai beberapa kelebihan, akan tetapi karena hanya menitik beratkan pada aspek keuangan tentunya menimbulkan adanya kelemahan. Pengukuran kinerja berdasar aspek keuangan

dianggap tidak mampu menginformasikan upaya-upaya apa yang harus diambil dalam jangka panjang. Disamping itu, sistem pengukuran kinerja ini dianggap tidak mampu mengukur asset tidak berwujud yang dimiliki organisasi seperti sumber daya manusia, kepuasan pelanggan, dan kesetiaan pelanggan.

dapat ketahui saat ini kinerja Rumah Sakit belum memuaskan, lalu apa yang salah dengan sistem pengukuran kinerja yang dijalankan oleh Rumah Sakit, pada saat ini dan di masa depan cara terbaik bagi perusahaan untuk bertahan dan berkembang dalam waktu yang lama adalah dengan memperhatikan seluruh *stakeholder* perusahaan, kemudian pengukuran kinerja seharusnya dimulai dari apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh *stakeholder*, bukan hanya berfokus pada aspek keuangan seharusnya strategi dibuat berdasarkan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh *stakeholder* perusahaan. Di dalam merancang sistem pengukuran kinerja organisasi dibutuhkan model yang mampu memotret kinerja secara keseluruhan dari organisasi. Telah banyak model sistem pengukuran kinerja terintegrasi berhasil dibuat oleh para akademisi dan praktisi. Sistem pengukuran kinerja model *Performance Prism* berupaya menyempurnakan model-model sebelumnya, model ini tidak hanya didasari oleh strategi tetapi juga memperhatikan kepuasan dan kontribusi *stakeholder*, proses dan kapabilitas perusahaan (Nelly dan Adam, 2000). Memahami atribut apa yang menyebabkan *stakeholder* (pemilik dan *investor*, pemasok, konsumen, tenaga kerja,) puas adalah langkah penting dalam model *Performance Prism*. Dan untuk dapat mewujudkan kepuasan para *stakeholder* tersebut secara sempurna, maka pihak manajemen perusahaan perlu juga mempertimbangkan strategi-strategi apa saja

yang harus dilakukan, proses - proses apa saja yang diperlukan untuk dapat menjalankan strategi tersebut, serta kemampuan apa saja yang harus dipersiapkan untuk melaksanakannya. Oleh karena itu penulis ingin mengangkat hal ini dalam skripsi dengan judul ***“PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE PERFORMANCE PRISM DAN ANALYTIC NETWORK PROCESS STUDI KASUS PADA RS. PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN”***

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun permasalahan yang yang dapat diangkat penulis dalam skripsi ini adalah Bagaimana kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berdasarkan pengukuran dengan metode *performance prism dan Analytic Network process (ANP)*?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan ini tidak terlalu meluas terfokus lingkupnya maka peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

1. Data perusahaan yang digunakan dalam pengukuran kinerja diambil dari data tahun 2010 dan 2011.
2. Pengukuran kinerja menggunakan model *Performance Prism* dan *Analytic Network Process*.
3. Umur responden yaitu minimal 20 tahun dan maksimal 65 tahun.

(Arikunto, 2006)

4. Stakeholder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah konsumen, karyawan, *supplier* dan pimpinan rumah sakit.

1.4 Tujuan khusus dari penelitian adalah :

1. Mengidentifikasi kepuasan dan kontribusi para *stakeholder* untuk menentukan indikator kinerja dari kriteria strategi, proses dan kapabilitas RS. PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.
2. Mengidentifikasi KPI (*key performance indicator*)
3. Mengetahui kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten berdasarkan hasil pengukuran yang telah dilakukan, kemudian merekomendasikan perbaikan kinerja berdasarkan analisa yang dilakukan oleh penulis.

1.5 Manfaat penelitian

1.5.1 Manfaat penelitian secara teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian adalah

1. Memudahkan perusahaan di dalam membuat strategi, proses dan kapabilitas perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholder*.
2. Menyelaraskan strategi, proses dan kapabilitas perusahaan untuk membantu perusahaan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan *stakeholder* perusahaan.

1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah :

1. Menyempurnakan system pengukuran kinerja yang telah ada sebelumnya pada RS. PKU Muhammadiyah Jatinom Klaten.
2. Membantu perusahaan dalam mencapai target pencapaian kinerja perusahaan.
3. Memudahkan perusahaan untuk melakukan evaluasi bila target pencapaian kinerja tidak tercapai.

1.6 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori yang digunakan dalam analisis pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi teori- teori yang digunakan dalam analisis pemecahan masalah serta cara pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan.

BAB IV Mengumpulkan data yang diperoleh dari penelitian serta melakukan pengolahan data yang membantu dalam pemecahan masalah.

BAB V memberikan kesimpulan yang didapat dari hasil pengolahan data dan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil pengukuran kinerja dengan metode *Performance Prism* yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa melalui metode *objective matriks* (OMAX) dan *traffic light system*, dapat dilihat secara keseluruhan bahwa RS PKU Jatinom telah mencapai performa yang diharapkan dengan nilai performansi untuk kepuasan stakeholder sebesar 6,6182 dan nilai performansi kontribusi 7,8566. Dengan metode *objective matriks* (OMAX) dan *traffic light system* kriteria penilaian dibagi menjadi tiga bagian, yang pertama kinerja baik dengan simbol warna hijau, yang kedua kinerja cukup baik dengan simbol warna kuning, dan yang ketiga kinerja kurang baik dengan simbol warna merah. Dari 36 KPI yang dijadikan indikator pengukuran kinerja, ditemukan sebanyak 29 KPI masuk dalam kategori kinerja baik (hijau) dan 9 KPI masuk dalam kategori cukup baik (kuning). KPI yang berada pada kategori kuning adalah jumlah apoteker yang berpengalaman, prosentase keluhan ruangan interior didalam rumah sakit, prosentase kenyamanan lingkungan rumah sakit yang islami, prosentase kebersihan penampilan karyawan, prosentase keluhan pasien diruang rawat inap, prosentase keluhan pasien terhadap biaya rumah sakit, jumlah mobil layanan jemput pasien, prosentase keterlambatan terhadap leadtime, prosentase keluhan harga obat dari supplier.

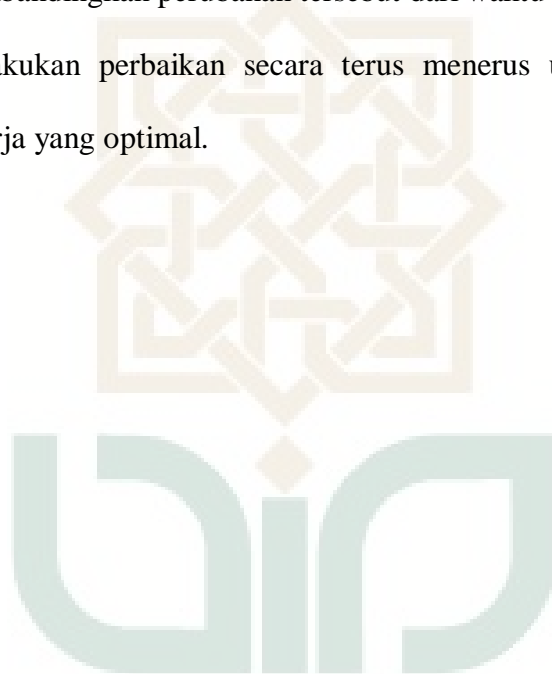
Dalam pengukuran kinerja menggunakan metode *Performance Prism*, terintegrasi 4 *stakeholder* yaitu Konsumen 15 KPI, Karyawan dengan 12 KPI, Supplier dengan 5 KPI, dan Pimpinan dengan 4 KPI. Total 36 KPI sebagai indikator kinerja RS PKU Jatinom Klaten. Indikator kinerja yang mempunyai nilai tertinggi adalah konsumen, sampai yang terendah adalah karyawan, Supplier, Pimpinan.

Rekomendasi untuk memperbaiki KPI yang belum berada pada performa yang diharapkan adalah dengan penambahan jumlah apoteker rumah sakit, penataan ruangan interior rumah sakit yang nyaman, menciptakan suasana rumah sakit yang islami, memperbaiki penampilan karyawan, peningkatan kenyamanan pasien diruang rawat inap, biaya rumah sakit yang terjangkau, penambahan jumlah mobil layanan jemput pasien, leadtime yang cukup antara pemesanan dan pengiriman, harga obat yang terjangkau dari supplier.

5.2 Saran

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi terhadap tiap indikator kinerja dengan *performance prism* secara berkala.
2. Mengimplementasikan hasil dari evaluasi tersebut dan membandingkan perubahan tersebut dari waktu ke waktu.
3. Melakukan perbaikan secara terus menerus untuk mendapatkan kinerja yang optimal.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2006, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Armstrong, Michael, 2004. *Performance Management*. Tugu. Jogjakarta
- Febriarso, P. 2008, *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Performance Prism*, Skripsi S-1, UMS, Solo.
- Furtwengler, Dale, 2002. *Penuntun Sepuluh Menit Penilaian Kinerja: Menguasai Keahlian Yang Akan Diperlukan Dalam Sepuluh Menit*. Andi. Jogjakarta
- Hair et al., (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River : New Jersey
- Kadarsyah, Suryadi dan Ramdhani, M Ali, 1998. *System Pendukung Keputusan Suatu Wacana Struktural Idealisasi Dan Implementasi Konsep Pengambilan Keputusan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mahsun, Mohammad, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2006.
- Neely, A.D and Adams, C.A. 2000. *The Performance Prims Can Boost M & A Success*. Center For Business Performance, Cranfield School Of Management. UK

Neely, A.D and Adams, C.A. 2000. *Perspectives On Performance: The Performance Prims*. Center For Business Performance, Cranfield School Of Management. UK

Neely, A.D. ,Kennerley, M and Adams, C.A, 2002. *The Performance Prism. The Scorecard for Measuring and managing Business Success* .Prentice Hall, UK.

Rivai Veithzal dan Fawzi Ahmad, 2005. *Performance Appraisal* . Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Saaty, Tomas L. (1993). *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses Hirarki Analitik Untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi Yang Komplek*, Pustaka Binama Pressindo.

Saaty, Tomas L. (1999). Fundamental in analytic Network Process. Proceeding of ISAHP 1999. 12-14 Agustus 1999, Kobe-Japan.

Saaty, Tomas L, 2003, *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin*, PT Pusataka Binaman Pressindo, Jakarta

Sugiyono, 2010, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, bandung

Sumanth, David J, 1985, *Productivity Engineering and Management*, McGraw Hill, Singapore

Suwignjo, Patdono (1998). *Sistem Pengukuran Kinerja : Sejarah Perkembangan Dan Agenda Penelitian Ke Depan*, Seminar Nasional Dua Hari 30-31 Maret 2000, Hotel Wisata Internasional. Jakarta

Tan, X., Ma, Ke., Guo, W. and Huang, T. (2007), "An Application of ANP with Benefits, Opportunities, Costs and Risks in Supplier Selection: A Case Study in a Diesel Engine Manufacturing Firm", *Proceedings of the IEEE International Conference on Automation and Logistics*, pp. 1446-1451.

Walpole, Ronald E., 1995, *Pengantar Statistic Edisi 3 Alih Bahasa*: Bambang Sumantri, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.





LAMPPIRAN



LAMPIRAN 1

KUESIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI STAKEHOLDER



KUESIONER

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Sdr(i) konsumen/pasien RS. PKU Muhammadiyah Jatinom
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S-1 Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “ **PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)*” Studi Kasus Pada RS. PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom dengan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytic Network Process*

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi performa PKU muhammadiyah Jatinom saat ini, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada rumah sakit untuk selalu mengevaluasi performa kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, peneliti ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Kami,

Iwan Yulianto

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur/Jenis Kelamin : Tahun/ Laki-laki / Perempuan *)
2. Pasien :Rawat Inap / Rawat Jalan *)
3. Penghasilan :Per bulan

Keterangan: *) coret yang tidak perlu.

KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER

Petunjuk pengisian : lingkariilah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan criteria sebagai berikut :

Kepuasan :

Nilai 1 : Tidak Puas **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Puas

Nilai 2 : Kurang Puas **Nilai 4 :** Puas

Kontribusi :

Nilai 1 : Tidak Penting **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Penting

Nilai 2 : Kurang Penting **Nilai 4 :** Penting

No	Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	Nilai	Kepentingan (<i>contribution</i>)	Nilai
1.	Adanya kecepatan dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4 5	Penanganan pasien dengan segera mungkin	1 2 3 4 5
2.	Adanya dokter spesialis	1 2 3 4 5	Kepercayaan pasien terhadap dokter spesialis didalam rumah sakit	1 2 3 4 5
3.	Apoteker yang handal	1 2 3 4 5	Kepercayaan terhadap obat-obatan yang diberikan kepada pasien	1 2 3 4 5
4.	Adanya perawat yang kompeten dalam menangani pasien maupun perawatan	1 2 3 4 5	Pelayanan yang baik terhadap pasien	1 2 3 4 5
5.	Adanya keramahan pegawai dalam melayani pasien	1 2 3 4 5	Pasien merasa diperhatikan oleh pihak rumah sakit	1 2 3 4 5
6.	Reputasi rumah sakit	1 2 3 4 5	Kepercayaan pasien pada RS lebih tinggi dibanding RS lain	1 2 3 4 5
7.	Penataan ruangan interior yang nyaman	1 2 3 4 5	Menjamin pasien betah didalam rumah sakit	1 2 3 4 5
8.	Penggunaan peralatan yang canggih dalam pemeriksaan	1 2 3 4 5	Pasien puas akan hasil pemeriksaan penyakit yang diderita	1 2 3 4 5

9.	Adanya suasana islami didalam rumah sakit	1 2 3 4 5	Kenyamanan pasien didalam lingkungan RS	1 2 3 4 5
10.	Penampilan pegawai yang bersih	1 2 3 4 5	Terkesan enak dipandang mata serta berwibawa dilihat pasien	1 2 3 4 5
11.	Adanya suasana tenang di ruang rawat inap	1 2 3 4 5	Pasien dapat beristirahat dengan tenang didalam ruang rawat inap	1 2 3 4 5
12.	Adanya kenyamanan diruang tunggu	1 2 3 4 5	Menghilangkan kejenuhan dalam menunggu	1 2 3 4 5
13.	Biaya rumah sakit yang terjangkau	1 2 3 4 5	Meringankan biaya pasien dalam melakukan pembayaran	1 2 3 4 5
14.	Lokasi yang mudah dicapai	1 2 3 4 5	Memudahkan pasien untuk datang apabila ada keadaan yang mendadak	1 2 3 4 5
15.	Adanya kemudahan dalam penyampaian keluhan kepada pihak manajemen rumah sakit	1 2 3 4 5	Memudahkan pasien dalam menyampaikan keluhannya	1 2 3 4 5



KUESIONER

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Sdr(i) Karyawan RS. PKU Muhammadiyah Jatinom
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S-1 Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “ **PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)*” Studi Kasus Pada RS. PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom dengan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytic Network Process*

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi performa PKU muhammadiyah Jatinom saat ini, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada rumah sakit untuk selalu mengevaluasi performa kerjanya. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, peneliti ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Kami,

IwanYulianto

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur/Jenis Kelamin : Tahun/ Laki-laki / Perempuan *)
2. Pendidikan : Sekolah Lanjutan Tingkat Menengah (SLTA)
 Diploma
 Sarjana (S1)
 Magister (S2)
 Lain-lain (Sebutkan)

Keterangan: *) coret yang tidak perlu.

KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER

Petunjuk pengisian : lingkariilah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan criteria sebagai berikut :

Kepuasan :

Nilai 1 : Tidak Puas **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Puas

Nilai 2 : Kurang Puas **Nilai 4 :** Puas

Kontribusi :

Nilai 1 : Tidak Penting **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Penting

Nilai 2 : Kurang Penting **Nilai 4 :** Penting

No	Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	Nilai	Kepentingan (<i>contribution</i>)	Nilai
1.	Adanya kenyamanan dengan kondisi tempat kerja	1 2 3 4 5	Karyawan merasa betah didalam lingkungan rumah sakit	1 2 3 4 5
2.	Adanya pemberian penghargaan atas prestasi kerja	1 2 3 4 5	Karyawan mampu melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik	1 2 3 4 5
3.	Adanya fasilitas yang mendukung pekerjaan	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan kerja dengan fasilitas yang di sediakan	1 2 3 4 5
4.	Adanya perencanaan kerja yang jelas dari pimpinan	1 2 3 4 5	Karyawan mampu menjalankan kinerja dengan baik	1 2 3 4 5
5.	Adanya perlakuan yang adil dari pimpinan	1 2 3 4 5	Menjamin adanya perlakuan yang adil dalam setiap hal-nya seperti pembagian kerja/job discription	1 2 3 4 5
6.	Diadakanya training-training diluar jam kerja perusahaan (rumah sakit)	1 2 3 4 5	Karyawan sanggup mengikuti pelatihan dengan baik	1 2 3 4 5
7.	Diadakannya evaluasi kerja	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan setiap aktivitas yang dikerjakan untuk meningkatkan hasil yang optimal	1 2 3 4 5
8.	Adanya akses untuk pengetahuan dan berita	1 2 3 4 5	Menambah pengetahuan serta wawasan karyawan	1 2 3 4 5

9.	Adanya jaminan sosial kerja dan kesehatan	1 2 3 4 5	Mengoptimalkan kerja karena kondisi kerja yang aman	1 2 3 4 5
10.	Adanya pendapatan dengan kenaikan gaji berkala	1 2 3 4 5	Karyawan mampu meningkatkan motivasi kerja	1 2 3 4 5
11.	Diadakanya evaluasi jabatan yang akan menambah/mengurangi tunjangan	1 2 3 4 5	Melaksanakan segala aktivitas perusahaan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku	1 2 3 4 5
12.	Adanya sanksi (pemotongan gaji) terhadap penyimpangan kerja	1 2 3 4 5	Menghindari terjadinya penyimpangan kerja	1 2 3 4 5



KUESIONER

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Sdr(i) Pimpinan RS. PKU Muhammadiyah Jatinom
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S-1 Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “ **PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)*” Studi Kasus Pada RS. PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom dengan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytic Network Process*

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi performa PKU muhammadiyah Jatinom saat ini, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada rumah sakit untuk selalu mengevaluasi performa kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, peneliti ucapkan banyak terimakasih.

Hormat Kami,

IwanYulianto

IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur/Jenis Kelamin : Tahun/ Laki-laki / Perempuan *)
2. Pendidikan : Sekolah Lanjutan Tingkat Menengah (SLTA)
 Diploma
 Sarjana (S1)
 Magister (S2)
 Lain-lain (Sebutkan)

Keterangan: *) coret yang tidak perlu.

KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER

Petunjuk pengisian : lingkirlah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan criteria sebagai berikut :

Kepuasan :

Nilai 1 : Tidak Puas **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Puas

Nilai 2 : Kurang Puas **Nilai 4 :** Puas

Kontribusi :

Nilai 1 : Tidak Penting **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Penting

Nilai 2 : Kurang Penting **Nilai 4 :** Penting

No	Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	Nilai	Kepentingan (<i>contribution</i>)	Nilai
1.	Adanya pengembalian modal dalam jangka waktu yang di telah tentukan	1 2 3 4 5	Terjadinya peningkatan kunjungan pasien dari tahun ke tahun	1 2 3 4 5
2.	Mendapatkan bonus/intensif dari pemerintah atas kinerja rumah sakit	1 2 3 4 5	Kepercayaan masyarakat tinggi terhadap kinerja rumah sakit	1 2 3 4 5
3.	Pelaporan neraca rugi laba yang transparan	1 2 3 4 5	Memberikan keputusan terhadap langkah pengalokasian dana selanjutnya	1 2 3 4 5
4.	Pemakaian dana operasional rumah sakit dengan sebaik-baiknya (sesuai dengan budget)	1 2 3 4 5	Menyediakan dana untuk kegiatan operasional rumah sakit	1 2 3 4 5

KUESIONER

Kepada Yang Terhormat,
Bapak/Ibu/Sdr(i) Supplier/Distributor RS. PKU Muhammadiyah Jatinom
Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian dalam menyelesaikan Tugas Akhir untuk program studi S-1 Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian saya yang berjudul “ **PENGUKURAN KINERJA DENGAN MENGGUNAKAN METODE *PERFORMANCE PRISM* DAN *ANALYTIC NETWORK PROCESS (ANP)*” Studi Kasus Pada RS. PKU MUHAMMADIYAH JATINOM KLATEN.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui performa kinerja RS. PKU Muhammadiyah Jatinom dengan metode *Performance Prism* melalui pembobotan dengan metode *Analytic Network Process*

Peran serta Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner sangat peneliti harapkan, karena hal ini akan menjadi gambaran terhadap kondisi performa PKU muhammadiyah Jatinom saat ini, sehingga peneliti dapat memberikan masukan kepada rumah sakit untuk selalu mengevaluasi performa kinerjanya. Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, peneliti ucapkan banyak terimakasih.



Hormat Kami,

Iwan Yulianto

KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI MASING-MASING STAKEHOLDER

Petunjuk pengisian : lingkariilah salah satu nilai yang anda pilih untuk masing-masing pertanyaan, dengan criteria sebagai berikut :

Kepuasan :

Nilai 1 : Tidak Puas **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Puas

Nilai 2 : Kurang Puas **Nilai 4 :** Puas

Kontribusi :

Nilai 1 : Tidak Penting **Nilai 3 :** Netral **Nilai 5 :** Sangat Penting

Nilai 2 : Kurang Penting **Nilai 4 :** Penting

No	Kepuasan (<i>satisfaction</i>)	Nilai	Kepentingan (<i>contribution</i>)	Nilai
1.	Kepercayaan terhadap semua obat yang diantar /dikirim	1 2 3 4 5	Tersedianya obat-obatan yang sesuai dengan standar rumah sakit	1 2 3 4 5
2.	Lead time yang cukup antara waktu pemesanan/pengiriman	1 2 3 4 5	Menyediakan obat-obatan tepat pada waktunya	1 2 3 4 5
3.	Adanya hubungan dan komunikasi yang baik serta transparan (antara rumah sakit dan supplier)	1 2 3 4 5	Terjalin hubungan kerja yang harmonis dan transparan	1 2 3 4 5
4.	Adanya batas laba yang layak/normal dalam penjualan obat	1 2 3 4 5	Terjadinya perputaran penjualan obat dengan cepat	1 2 3 4 5
5.	Adanya peningkatan volume penjualan obat	1 2 3 4 5	Terjadinya peningkatan kunjungan pasien	1 2 3 4 5



LAMPIRAN 2

DATA HASIL PENYEBARAN KUISIONER KEPUASAAN DAN KONTRIBUSI
KONSUMEN DAN KARYAWAN

DATA HASIL PENYEBARAN KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI KONSUMEN

1. KEPUASAN KONSUMEN

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	5	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4
2	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5
3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4
4	2	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	5
5	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3
6	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	3	5	4
7	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4
8	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3
9	4	2	3	3	1	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4
10	2	2	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	3
11	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
12	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
13	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5
14	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3
15	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5
16	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
17	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
18	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5

19	5	4	3	2	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	3	5
20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
21	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
23	5	4	5	4	4	5	2	5	5	3	3	4	3	4	5	5
24	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5
25	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
26	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
27	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
28	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5
29	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	3
30	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4
31	3	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3
32	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	3	5	4
33	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4
34	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3
35	3	2	3	3	1	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4
36	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	4
37	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5
38	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4
39	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	5
40	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5
41	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5

42	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
43	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5
44	5	4	3	2	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	3	5
45	2	2	2	3	5	3	3	2	4	3	3	3	3	5	4	3
46	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
47	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
48	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5
49	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3
50	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4
51	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5
52	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4
53	5	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	3	4	4	5
54	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	3
55	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4
56	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5
57	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4
59	5	4	5	4	4	5	2	5	5	3	3	4	3	4	5	5
60	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	4	5	4	5
61	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5
62	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5
63	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	4	3

64	5	4	5	4	3	4	4	5	5	2	2	4	4	5	5	5
65	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5
66	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
67	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	5
68	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	3	5
69	5	4	3	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	2	4
70	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	3	3	5
71	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	3
72	3	5	3	4	4	3	5	3	4	3	2	3	4	3	5	4
73	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	2	4	5	2	5	4
74	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3
75	5	2	3	3	1	4	3	3	1	3	4	4	3	3	2	4



2. KONTRIBUSI KONSUMEN

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4
2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4
4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5
6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
7	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
8	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5
9	4	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3
10	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5	3	4
11	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3
12	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4
13	5	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4
14	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	2
15	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2
16	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
17	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2
18	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
19	3	3	3	4	3	2	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3

20	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	5	3	4	5	4	4
21	5	4	4	4	3	2	3	4	5	3	4	1	4	2	4	4
22	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
23	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	3	3	2	3
24	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	5	3	4	4	4	5
25	4	4	5	3	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	3	3
26	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3
27	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4
28	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	2
29	4	4	5	5	4	3	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4
30	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	3
31	4	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3
32	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5	3	4
33	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3
34	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4
35	5	3	4	2	4	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	4
36	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	1	3	3	4	2
37	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	4	3	2
38	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
39	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2
40	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
41	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4

42	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
43	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5
44	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
46	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5
47	5	4	4	4	3	2	3	4	5	3	4	1	4	2	4	4
48	4	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3
49	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	5	4	3	3	2	3
50	5	5	4	4	4	4	3	5	3	2	5	3	4	4	4	5
51	4	4	5	3	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	3	3
52	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3
53	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4
54	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	2
55	4	4	5	5	4	3	3	4	2	3	4	3	3	5	3	4
56	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	5	3	3	2	4	3
57	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
58	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5
59	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2
61	4	3	3	5	4	5	3	5	3	3	3	3	4	5	4	3
62	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	5	3	4
63	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3

64	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4
65	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
66	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3
67	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	4	3	4	4	3	2
68	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
69	3	3	3	4	3	2	4	4	2	1	3	3	4	3	4	3
70	4	4	5	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	4
71	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3
72	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	4	3	4
73	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	5
74	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	5	4	3	3
75	3	5	5	5	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	5	3



DATA HASIL PENYEBARAN KUISIONER KEPUASAN DAN KONTRIBUSI KARYAWAN

1. KEPUASAAN KARYAWAN

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1	2	1	3	4	2	1	2	1	3	2	1	3
2	4	3	5	2	2	3	4	3	3	3	2	2
3	4	1	3	3	3	1	3	2	1	2	2	3
4	5	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4
5	4	2	4	4	4	2	4	3	4	3	4	4
6	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	2	4
7	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4
8	2	2	2	3	3	1	1	1	2	2	1	1
9	3	4	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
12	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3
13	4	2	4	4	4	2	4	4	1	2	4	4
14	4	3	3	3	3	5	4	4	4	4	5	3
15	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3

17	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
18	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2
19	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
20	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	3	4	1	2	3	2	3
22	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	3
23	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3
24	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	4
27	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
28	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4
29	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
30	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3
31	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3
34	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
36	4	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
38	5	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3

29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
36	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
40	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4
41	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
42	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
47	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
49	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
50	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3



LAMPIRAN 3

DATA HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS MENGGUNAKAN SPSS

1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk konsumen
 a. Kepuasan konsumen (Uji Validitas)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	55.0533	69.565	.593	.898
VAR00002	55.0933	66.032	.707	.894
VAR00003	55.0267	70.270	.524	.900
VAR00004	55.0667	70.198	.504	.901
VAR00005	55.1733	68.443	.768	.893
VAR00006	55.4133	70.273	.605	.898
VAR00007	55.8400	67.515	.624	.897
VAR00008	54.7467	67.678	.781	.892
VAR00009	55.8000	69.811	.498	.901
VAR00010	55.7333	66.658	.666	.895
VAR00011	54.9733	69.324	.516	.901
VAR00012	55.6800	70.302	.444	.903
VAR00013	55.1333	71.982	.416	.903
VAR00014	55.3467	71.365	.505	.901
VAR00015	55.4400	67.466	.650	.896

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	15

c. Kontribusi konsumen (Uji Validitas)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	60.2267	80.853	.526	.892
VAR00002	60.2133	74.251	.816	.881
VAR00003	60.4800	74.766	.716	.885
VAR00004	60.2267	77.907	.739	.885
VAR00005	60.3333	79.144	.523	.893
VAR00006	60.2267	81.394	.562	.891
VAR00007	60.5067	81.334	.467	.894
VAR00008	60.1600	80.298	.593	.890
VAR00009	60.5333	76.333	.650	.888
VAR00010	60.7200	81.123	.477	.894
VAR00011	60.6000	78.676	.523	.893
VAR00012	60.0800	83.804	.422	.895
VAR00013	60.5200	81.334	.464	.894
VAR00014	60.4267	79.626	.499	.894
VAR00015	60.0667	83.252	.449	.895

d. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	15

1. Uji Validitas dan Reliabilitas untuk karyawan
 a. Kepuasan karyawan (Uji Validitas)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	33.2800	30.247	.405	.848
VAR00002	33.8600	31.102	.429	.846
VAR00003	33.6400	30.521	.416	.846
VAR00004	33.5800	31.636	.285	.854
VAR00005	33.6600	32.025	.360	.849
VAR00006	33.6400	26.480	.663	.828
VAR00007	33.6400	28.602	.595	.834
VAR00008	33.7200	25.349	.700	.825
VAR00009	33.8600	28.572	.573	.836
VAR00010	33.5800	28.493	.630	.832
VAR00011	33.8200	27.906	.701	.827
VAR00012	33.6400	30.317	.466	.843

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	12

c. Kontribusi Karyawan (Uji Validitas)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	44.6400	11.786	.601	.835
VAR00002	44.6000	11.878	.574	.837
VAR00003	44.5400	12.294	.549	.840
VAR00004	44.5800	12.289	.474	.844
VAR00005	44.6000	11.796	.671	.831
VAR00006	44.6000	10.571	.797	.817
VAR00007	44.6200	12.404	.492	.843
VAR00008	44.6000	11.673	.400	.855
VAR00009	44.5400	12.621	.299	.857
VAR00010	44.4800	12.622	.370	.850
VAR00011	44.6000	11.796	.671	.831
VAR00012	44.6400	12.072	.510	.841

d. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	12

Lampiran 4

Tabel r
 Nilai – nilai r product moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,457	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,950	29	0,387	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,483	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,668	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,766	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,548	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 5

**KUISIONER PERBANDINGAN BERPASANGAN UNTUK MENENTUKAN
BOBOT PRIORITAS MASING-MASING *KEY PERFORMANCE INDIKATOR***

Contoh pengisian kuisisioner untuk tingkat kepentingan :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak lebih penting
Faktor A1 vs Faktor A2	X				
Faktor A1 vs Faktor A3		X			
Faktor A2 vs Faktor A3				X (←)	

PETUNJUK PENGISIAN DAFTAR PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN

1. Isilah kolom tingkat kepentingan antar faktor dengan tanda silang (X)
2. Apabila ada keraguan dalam perbandingan tingkat kepentingan antar faktor tersebut dapat diatasi dengan jalan mengisi 2 (dua) kolom penilaian yang bersebelahan.
3. Untuk kolom “faktor-faktor yang diperbandingkan”, asumsi arah perbandingan adalah (→).
4. Bila yang berlaku sebaliknya, maka bubuhkan tanda panah tambahan (←) pada kolom yang bersangkutan.

Perbandingan Cluster Kriteria

Perbandingan cluster kriteria yang memiliki respect terhadap note goal :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak lebih penting
Konsumen vs Karyawan		X			
Konsumen vs supplier			X		
Konsumen vs pimpinan				X	
Karyawan vs supplier		X			
Karyawan vs pimpinan			X		
Supplier vs Manajer		X			

Perbandingan cluster sub kriteria

Perbandingan pada note2 pada cluster sub kriteria konsumen yang memiliki respect

terhadap note kriteria konsumen :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak lebih penting

KPI 1 vs KPI 2	X				
KPI 1 vs KPI 3		X			
KPI 1 vs KPI 4	X				
KPI 1 vs KPI 5		X			
KPI 1 vs KPI 6	X				
KPI 1 vs KPI 7		X (←)			
KPI 1 vs KPI 8	X				
KPI 1 vs KPI 9			X		
KPI 1 vs KPI 10	X				
KPI 1 vs KPI 11	X				
KPI 1 vs KPI 12		X			
KPI 1 vs KPI 13	X				

KPI 1 vs KPI 14			X (←)		
KPI 1 vs KPI 15	X				
KPI 2 vs KPI 3	X				
KPI 2 vs KPI 4	X				
KPI 2 vs KPI 5	X			X (→)	
KPI 2 vs KPI 6		X (→)			
KPI 2 vs KPI 7	X				
KPI 2 vs KPI 8	X				
KPI 2 vs KPI 9	X				
KPI 2 vs KPI 10		X			
KPI 2 vs KPI 11	X				
KPI 2 vs KPI 12		X			

KPI 2 vs KPI 13		X			
KPI 2 vs KPI 14	X				
KPI 2 vs KPI 15	X				
KPI 3 vs KPI 4	X				
KPI 3 vs KPI 5		X			
KPI 3 vs KPI 6	X				
KPI 3 vs KPI 7	X				
KPI 3 vs KPI 8		X			
KPI 3 vs KPI 9				X	
KPI 3 vs KPI 10		X			
KPI 3 vs KPI 11	X				
KPI 3 vs KPI 12	X				

KPI 3 vs KPI 13	X				
KPI 3 vs KPI 14		X			
KPI 3 vs KPI 15	X				
KPI 4 vs KPI 5			X		
KPI 4 vs KPI 6	X				
KPI 4 vs KPI 7		X			
KPI 4 vs KPI 8	X				
KPI 4 vs KPI 9	X				
KPI 4 vs KPI 10			X (←)		
KPI 4 vs KPI 11	X				
KPI 4 vs KPI 12		X			
KPI 4 vs KPI 13		X (→)			

KPI 4 vs KPI 14	X				
KPI 4 vs KPI 15	X				
KPI 5 vs KPI 6			X		
KPI 5 vs KPI 7	X				
KPI 5 vs KPI 8		X			
KPI 5 vs KPI 9			X		
KPI 5 vs KPI 10		X (←)			
KPI 5 vs KPI 11	X				
KPI 5 vs KPI 12		X (←)			
KPI 5 vs KPI 13	X				
KPI 5 vs KPI 14		X			
KPI 5 vs KPI 15	X				

KPI 6 vs KPI 7		X			
KPI 6 vs KPI 8	X				
KPI 6 vs KPI 9		X			
KPI 6 vs KPI 10	X				
KPI 6 vs KPI 11	X				
KPI 6 vs KPI 12		X			
KPI 6 vs KPI 13		X (→)			
KPI 6 vs KPI 14			X		
KPI 6 vs KPI 15		X			
KPI 7 vs KPI 8	X				
KPI 7 vs KPI 9		X			
KPI 7 vs KPI 10	X				

KPI 7 vs KPI 11		X			
KPI 7 vs KPI 12	X				
KPI 7 vs KPI 13			X (\rightarrow)		
KPI 7 vs KPI 14	X				
KPI 7 vs KPI 15	X				
KPI 8 vs KPI 9		X (\leftarrow)			
KPI 8 vs KPI 10		X			
KPI 8 vs KPI 11	X				
KPI 8 vs KPI 12		X			
KPI 8 vs KPI 13		X			
KPI 8 vs KPI 14		X (\rightarrow)			
KPI 8 vs KPI 15	X				

KPI 9 vs KPI 10		X			
KPI 9 vs KPI 11			X (\rightarrow)		
KPI 9 vs KPI 12		X			
KPI 9 vs KPI 13		X (\rightarrow)			
KPI 9 vs KPI 14		X (\rightarrow)			
KPI 9 vs KPI 15		X (\rightarrow)			
KPI 10 vs KPI 11		X			
KPI 10 vs KPI 12		X			
KPI 10 vs KPI 13			X (\leftarrow)		
KPI 10 vs KPI 14			X (\leftarrow)		
KPI 10 vs KPI 15	X				
KPI 11 vs KPI 12	X				

KPI 11 vs KPI 13		X			
KPI 11 vs KPI 14	X (\leftarrow)				
KPI 11 vs KPI 15				X (\leftarrow)	
KPI 12 vs KPI 13			X (\rightarrow)		
KPI 12 vs KPI 14			X (\rightarrow)		
KPI 12 vs KPI 15		X			
KPI 13 vs KPI 14	X				
KPI 13 vs KPI 15				X	
KPI 14 vs KPI 15			X		

Perbandingan note2 pada cluster subkriteria karyawan yang memiliki respect terhadap
note kriteria karyawan

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaann ya	Lebih kuat serta mendomina si	Mutlak lebih penting
KPI 16 vs KPI 17		X (→)			
KPI 16 vs KPI 18		X (→)			
KPI 16 vs KPI 19	X				
KPI 16 vs KPI 20		X (→)			
KPI 16 vs KPI 21	X				
KPI 16 vs KPI 22		X			
KPI 16 vs KPI 23		X (→)			
KPI 16 vs KPI 24	X				
KPI 16 vs KPI 25			X (→)		
KPI 16 vs KPI 26		X			
KPI 16 vs KPI 27		X			
KPI 17 vs KPI 18	X				
KPI 17 vs KPI 19	X				
KPI 17 vs KPI 20	X				
KPI 17 vs KPI 21	X (→)				

KPI 17 vs KPI 22		X			
KPI 17 vs KPI 23		X			
KPI 17 vs KPI 24			X (←)		
KPI 17 vs KPI 25	X				
KPI 17 vs KPI 26	X				
KPI 17 vs KPI 27	X				
KPI 18 vs KPI 19		X			
KPI 18 vs KPI 20		X			
KPI 18 vs KPI 21		X			
KPI 18 vs KPI 22			X (←)		
KPI 19 vs KPI 24		X (←)			
KPI 19 vs KPI 25	X				
KPI 19 vs KPI 26	X				
KPI 19 vs KPI 27		X (←)			
KPI 19 vs KPI 28	X				
KPI 20 vs KPI 21	X				
KPI 20 vs KPI 22		X (←)			
KPI 20 vs KPI 23				X (←)	
KPI 20 vs KPI 24			X (←)		
KPI 20 vs KPI 25			X (←)		

KPI 20 vs KPI 26	X				
KPI 20 vs KPI 27		X (←)			
KPI 20 vs KPI 28	X				
KPI 21 vs KPI 22	X				
KPI 21 vs KPI 23			X (←)		
KPI 21 vs KPI 24	X				
KPI 21 vs KPI 25		X (←)			
KPI 21 vs KPI 26		X (←)			
KPI 21 vs KPI 27		X			
KPI 21 vs KPI 28	X				
KPI 22 vs KPI 23				X (←)	
KPI 22 vs KPI 24	X				
KPI 22 vs KPI 25			X (←)		
KPI 22 vs KPI 26		X (←)			
KPI 22 vs KPI 27		X (←)			
KPI 22 vs KPI 28	X				
KPI 23 vs KPI 24	X				
KPI 23 vs KPI 25		X (←)			
KPI 23 vs KPI 26			X (←)		
KPI 23 vs KPI 27	X				

KPI 23 vs KPI 28	X				
KPI 24 vs KPI 25		X			
KPI 24 vs KPI 26		X			
KPI 24 vs KPI 27		X			
KPI 24 vs KPI 28			X (→)		
KPI 25 vs KPI 26		X (→)			
KPI 25 vs KPI 27			X (→)		
KPI 25 vs KPI 28		X			
KPI 26 vs KPI 27	X				
KPI 26 vs KPI 28	X				
KPI 27 vs KPI 28		X			

Perbandingan note2 pada cluster subkriteria Supplier yang memiliki respect terhadap note kriteria Pimpinan :

Faktor-faktor yang dibandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak lebih penting
KPI 29 vs KPI 30		X			
KPI 29 vs KPI 31		X			
KPI 29 vs KPI 32	X				

KPI 29 vs KPI 33		X			
KPI 30 vs KPI 31	X				
KPI 30 vs KPI 32		X (→)			
KPI 30 vs KPI 33		X			
KPI 31 vs KPI 32	X				
KPI 31 vs KPI 33		X (←)			
KPI 32 vs KPI 33		X (←)			

Perbandingan note2 pada cluster subkriteria Pimpinan yang memiliki respect terhadap note kriteria Supplier :

Faktor-faktor yang diperbandingkan (→)	Tingkat kepentingan faktor				
	1	3	5	7	9
	Sama pentingnya	Sedikit lebih penting dan jauh tidak berbeda	Lebih kuat serta jelas perbedaannya	Lebih kuat serta mendominasi	Mutlak lebih penting
KPI 33 vs KPI 34	X				
KPI 33 vs KPI 35		X (→)			
KPI 33 vs KPI 36		X			
KPI 34 vs KPI 35	X				
KPI 34 vs KPI 36	X				
KPI 35 vs KPI 36		X			

Lampiran 6

Hasil pengukuran pencapaian kepuasan dan kontribusi stakeholder

- a. Rangkuman skala hasil untuk pengukuran pencapaian untuk kepuasan dan kontribusi stakeholder (konsumen)

Item kuisisioner	Kepuasan	kontribusi
1	3.92	4.16
2	3.88	4.173
3	3.946	3.906
4	3.906	4.16
5	3.8	4.053
6	3.56	4.16
7	3.133	3.88
8	4.226	4.226
9	3.173	3.853
10	3.24	3.666
11	4	3.786
12	3.293	4.306
13	3.84	3.866
14	3.626	3.96
15	3.533	4.32



















- a. Rangkuman skala hasil untuk pengukuran pencapaian untuk kepuasan dan kontribusi stakeholder (konsumen)
















Item kuisisioner	Kepuasan	kontribusi
1	3.44	4
2	2.86	4.04
3	3.08	4.1
4	3.14	4.06
5	3.06	4.04
6	3.08	4.04
7	3.08	4.02
8	3	4.04
9	2.86	4.1
10	3.14	4.16
11	2.9	4.04
12	3.08	4

Lampiran7

Output perhitungan dengan ANP













1. Bobot KPI

Graphic	Alternatives	Total	Normal	Ideal	Ranking
	KPI 1	0.5650	0.0754	1.0000	1
	KPI 2	0.4340	0.0579	0.7681	3
	KPI 3	0.2684	0.0358	0.4751	11
	KPI 4	0.4368	0.0583	0.7731	2
	KPI 5	0.3527	0.0471	0.6243	5
	KPI 6	0.3148	0.0420	0.5572	6
	KPI 7	0.3844	0.0513	0.6803	4
	KPI 8	0.3066	0.0409	0.5427	8
	KPI 9	0.2564	0.0342	0.4538	14
	KPI 10	0.2994	0.0400	0.5299	9
	KPI 11	0.3107	0.0415	0.5499	7
	KPI 12	0.2170	0.0290	0.3841	18
	KPI 13	0.2161	0.0289	0.3824	19
	KPI 14	0.2533	0.0338	0.4483	15
	KPI 15	0.2787	0.0372	0.4932	10
	KPI 33	0.0473	0.0063	0.0838	33
	KPI 34	0.0553	0.0074	0.0978	32
	KPI 35	0.0224	0.0030	0.0397	36
	KPI 36	0.0278	0.0037	0.0492	35
	KPI 16	0.2622	0.0350	0.4641	12








	KPI 17	0.2251	0.0300	0.3983	17
	KPI 18	0.2383	0.0318	0.4217	16
	KPI 19	0.2575	0.0344	0.4557	13
	KPI 20	0.1573	0.0210	0.2784	22
	KPI 21	0.1612	0.0215	0.2853	21
	KPI 22	0.1681	0.0224	0.2975	20
	KPI 23	0.1499	0.0200	0.2654	23
	KPI 24	0.1298	0.0173	0.2297	24
	KPI 25	0.1268	0.0169	0.2244	25
	KPI 26	0.1038	0.0139	0.1837	28
	KPI 27	0.0815	0.0109	0.1442	29
	KPI 28	0.1073	0.0143	0.1899	27
	KPI 29	0.1175	0.0157	0.2080	26
	KPI 30	0.0640	0.0085	0.1132	30
	KPI 31	0.0609	0.0081	0.1077	31
	KPI 32	0.0317	0.0042	0.0560	34









2. Robot masing-masing Stakeholder

a. Karyawan





Graphic	Alternatives	Total	Normal	Ideal	Ranking
	KPI 16	0.1272	0.1272	1.0000	1
	KPI 17	0.1092	0.1092	0.8584	4
	KPI 18	0.1156	0.1156	0.9088	3
	KPI 19	0.1249	0.1249	0.9819	2
	KPI 20	0.0763	0.0763	0.6000	7
	KPI 21	0.0782	0.0782	0.6147	6
	KPI 22	0.0815	0.0815	0.6410	5
	KPI 23	0.0727	0.0727	0.5718	8
	KPI 24	0.0629	0.0629	0.4949	9
	KPI 25	0.0615	0.0615	0.4835	10
	KPI 26	0.0504	0.0504	0.3959	11
	KPI 27	0.0395	0.0395	0.3107	12

b. Konsumen






Graphic	Alternatives	Total	Normal	Ideal	Ranking
	KPI 1	0.1154	0.1154	1.0000	1
	KPI 2	0.0887	0.0887	0.7681	3
	KPI 3	0.0548	0.0548	0.4751	11
	KPI 4	0.0892	0.0892	0.7731	2
	KPI 5	0.0721	0.0721	0.6243	5
	KPI 6	0.0643	0.0643	0.5572	6
	KPI 7	0.0785	0.0785	0.6803	4

	KPI 8	0.0626	0.0626	0.5427	8
	KPI 9	0.0524	0.0524	0.4538	12
	KPI 10	0.0612	0.0612	0.5299	9
	KPI 11	0.0635	0.0635	0.5499	7
	KPI 12	0.0443	0.0443	0.3841	14
	KPI 13	0.0441	0.0441	0.3824	15
	KPI 14	0.0518	0.0518	0.4483	13
	KPI 15	0.0569	0.0569	0.4932	10

c. Pimpinan

Graphic	Alternatives	Total	Normal	Ideal	Ranking
	KPI 33	0.3098	0.3098	0.8565	2
	KPI 34	0.3617	0.3617	1.0000	1
	KPI 35	0.1467	0.1467	0.4056	4
	KPI 36	0.1818	0.1818	0.5025	3

d. Supplier

	KPI 28	0.2814	0.2814	0.9129	2
	KPI 29	0.3082	0.3082	1.0000	1
	KPI 30	0.1678	0.1678	0.5444	3
	KPI 31	0.1596	0.1596	0.5179	4
	KPI 32	0.0831	0.0831	0.2695	5

3. Unweighted Supermantrik, Weighted Supermantrik, Limit Matrik untuk Kriteria Stakeholder

Super Decisions Main Window: Data model Subnet 4.sdmodzip: P...
Here are the priorities.

Icon	Name	Normalized by Cluster	Limiting
No Icon	Kinerja RS PKU Jatinom	0.00000	0.000000
No Icon	Karyawan	0.26220	0.262201
No Icon	Konsumen	0.56501	0.565009
No Icon	Pimpinan	0.05529	0.055285
No Icon	Supplier	0.11750	0.117504

Okay Copy Values

Unweighted Super Matrix

	Kinerja RS	Karyawan	Konsumen	Pimpinan	Supplier
Kinerja RS	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Karyawan	0.26220	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Konsumen	0.56501	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Pimpinan	0.05529	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Supplier	0.11750	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000

Weighted Super Matrix

	Kinerja RS	Karyawan	Konsumen	Pimpinan	Supplier
Kinerja RS	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Karyawan	0.26220	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Konsumen	0.56501	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Pimpinan	0.05529	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Supplier	0.11750	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000

Limit Matrix

	Kinerja RS	Karyawan	Konsumen	Pimpinan	Supplier
Kinerja RS	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Karyawan	0.26220	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Konsumen	0.56501	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Pimpinan	0.05529	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000
Supplier	0.11750	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000

