

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, L. (2009). Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik Big Four di Wilayah DKI Jakarta). *Jurnal akuntansi*, 1(1), 40-69.
- Alfani, R. (2014). *Analisis Penilaian Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Pt Petrokopindo Cipta Selaras Gresik* (Doctoral dissertation, STIE Perbanas Surabaya).
- Alimudin, A. (2017). Analisis Pencapaian Strategi Menggunakan Balanced Scorecard. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, 5(2), 194-205.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Anas, K., & Indriyanti, A. D. (2021). Implementasi Model EFQM untuk Analisis Performa Bisnis pada Branch Rocket Chicken Sidoarjo. *Journal of Informatics and Computer Science (JINACS)*, 3(01), 39-45.
- Andjelkovic Pesic, M., & Dahlgaard, J. J. (2013). Using the Balanced Scorecard and the European Foundation for Quality Management Excellence model as a combined roadmap for diagnosing and attaining excellence. *Total Quality Management & Business Excellence*, 24(5-6), 652-663.
- Amalia, Putri (2020) Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Baju Di Pasar Jatinegara, Jakarta Timur (Studi Pada Toko Pakaian Muslimah Mahkota, Jatinegara). *Skripsi thesis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Asih, G. Y., & Dewi, R. (2017). Komitmen karyawan ditinjau dari self efficacy dan persepsi dukungan organisasi, di cv. Wahyu jaya semarang. *Jurnal dinamika sosial budaya*, 19(1), 35-39.
- Azkie, L. (2019). *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Dimensi Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (Rsgm) Universitas Muhammadiyah Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Ciptani, M. K. (2020). Balanced Scorecard sebagai pengukuran kinerja masa depan: suatu pengantar. *Jurnal akuntansi dan keuangan*, 2(1), 21-35.
- Christian, Albert Januar (2020). *Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Guna Penguatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umk) Yang Terdampak Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19)*. Other thesis, Universitas Komputer Indonesia.

- Devindiani, E. (2015). *Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty: Survei pada Pengguna Smartphone di Komunitas Online Apple dan Samsung Regional Bandung* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Dhamayanti, S. K. (2021). Analisis implementasi tanggung jawab sosial berbasis stakeholder pada perusahaan perkebunan kelapa sawit. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 1(2), 86-96.
- Dimas Fajar, Wijaya (2022) Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus pada Karyawan Perumda Dharma Jaya). *Skripsi thesis*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., & Atmojo, R. T. W. (2017). Penilaian kinerja karyawan dengan menggunakan metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management by Objectives (studi kasus pada PT Qwords Company International). *PEKBIS*, 9(1), 18-32.
- Farida, S. I., Iqbal, M., & Kurniasih, A. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Implikasinya Pada Kepuasan Kerja. *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*, 46(1), 121-134.
- Farnastari, R. (2013). *PENILAIAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN MODEL EFQM Studi pada PT Bank ICB Bumiputera, Tbk Daerah Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Fayanni, Y. (2018). Kinerja Rumah Sakit Tipe C Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Behavioral Accounting Journal*, 1(1), 14-24.
- Febriyanti, Diana. (2016). Analisis kinerja rumah sakit dengan pendekatan balanced scorecard : studi kasus di RSUD Wonosari. *Skripsi thesis*, Sanata Dharma University.
- Fidianti, D. W. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Retensi Karyawan Pt. Rococo Furniture Indonesia.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Hendranto, D. (2018). *Penilaian Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan Model EFQM (Studi Pada Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

- Hidayanti, N., Kusrini, E., & Immawan, T. (2017). Integrasi Balance Scorecard Dan Efqm Excellent Model Frame Work Untuk Pengukuran Kinerja Ikm. *Jurnal Teknika Atw*, 18/ATW/September/2017.
- Husain, R. A., & Pura, R. (2021). Pengaruh Aspek Pengukuran Kinerja Dalam Balanced Scorecard Terhadap Daya Saing Perusahaan Pdam Kota Makassar. *JAE (JURNAL AKUNTANSI DAN EKONOMI)*, 6(1), 66-74.
- Ibrahim, Y. M., Sulistiowati, S., & Maulana, Y. M. (2015). *Rancang Bangun Aplikasi Monitoring dan Evaluasi Kinerja Divisi Kapal Niaga Berdasarkan Metode Balanced Scorecard pada PT. Pal Indonesia* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).
- Irawati, R., Wirangga, A., & Hati, S. W. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Hang Nadim Batam. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 159-167.
- Kesumawati, S. I., & Rusmana, S. C. (2016). *Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Fabu Hotel Bandung* (Doctoral dissertation, Perpustakaan FEB-UNPAS BANDUNG).
- Kodu, S. (2013). Harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian mobil Toyota avanza. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Lorisa, C., & Doaly, C. O. (2018). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia dengan Human Resource Scorecard di PT. Trio Jaya Steel. *Jurnal Teknik Industri*, 7(3).
- Lubis, P. I. (2018). *Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicators (KPI)(Studi Kasus: Cv. Bunda Bakery Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Malikhah, I., & Putri, S. M. (2022). Peningkatan Produktivitas Kinerja Dan Keterampilan Karyawan Di Kantor Desa Klambir Lima. In *Prosiding Seminar Nasional Sosial, Humaniora, dan Teknologi* (pp. 135-144).
- Muhajir, M., Akib, H., & Niswaty, R. (2023). Transformasi Digital Pada Rumah Sakit Umum Daerah Prof. dr. HM Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Altifani Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 129-139.
- Niven, P. R., & Lamorte, B. (2016). *Objectives and key results: Driving focus, alignment, and engagement with OKRs*. John Wiley & Sons.
- NURSANTI, R. (2017). *Analisis Kesetaraan Dan Motivasi Kerja Utama Petani Pisang Mas Kirana Dalam Kegiatan Kemitraan Dengan Pt. Sewu Segar Nusantara (Studi Kasus Di Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang, Jawa Timur)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

- Oger, B., & Platt, D. E. (2002). Value measurement and value creation models in Europe and the US: A comparison of the EFQM excellence model and the Baldrige Award criteria. *Comptabilité-Contrôle-Audit*, 8(3), 99-115.
- Oja, H. (2016). Penerapan Manajemen Strategi Dalam Mewujudkan Kinerja Organisasi Sektor Publik. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(1), 1-11.
- Onsardi, O. (2019). *Implementasi Manajemen Kinerja Di Universitas Muhammadiyah Bengkulu* (No. kzyfx). Center for Open Science.
- Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, 2(1), 9-18.
- Panjaitan, M. (2018). Peran keterlibatan dan partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 52-60.
- Panudju, A. T., Asfar, A. H., & Fauziah, F. (2017). Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (BSC) dengan Pembobotan Analytical Hierarchy Process (AHP) di PT. ABC, Tbk. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 3(2).
- Parhusip, J. (2019). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Desain Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Calon Penerima Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kota Palangka Raya. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 13(2), 18-29.
- Pebakirang, S. I., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. (2017). Penerapan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) untuk Pemilihan Supplier Suku Cadang di PLTD Bitung. *JURNAL POROS TEKNIK MESIN UNSRAT*, 6(1).
- Peryoga, L. W. (2018). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja PT. X dengan Integrasi Metode Balanced Scorecard dan Analytical Hierarchy Process. *MMT. Thesis, Departemen Manajemen Teknologi., ITS., Surabaya.*
- Polin, M., Rohandi, M., Koniyo, M. H., Mulyanto, A., Novian, D., Olli, S., ... & Zakaria, A. (2021). Sosialisasi Dan Pelatihan Sistem Informasi Potensi Wisata Pada Desa Botutonuo. *Jurnal Sibermas (Sinergi Pemberdayaan Masyarakat)*, 10(2), 238-247.
- Putra, M. W., Darwis, D., & Priandika, A. T. (2021). Pengukuran Kinerja Keuangan Menggunakan Analisis Rasio Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan (Studi Kasus: CV Sumber Makmur Abadi Lampung Tengah). *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi*, 1(1), 48-59.

- Putri, N. T., Kamil, I., & Ramadian, D. (2012). Perancangan Standar Penilaian Kinerja Pemeliharaan Lampu Jalan Berdasarkan Key Performance Indicators (KPI's): Studi Kasus di Kota Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 11(2), 225-234.
- Putri, P. I., Nurlaela, E., & Gobel, S. Y. V. (2022). *Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Dari Segi Mutu Pelayanan Gizi Di Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Kendari).
- Rahmah, D. M. (2018). Konsep Perbaikan Sistem Kerja Secara Berkelanjutan (Continuous Improvement) Di Industri Kecil Menengah (Ikm) Berbasis Agro. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(10), 858-862.
- Retnawati, H. (2017, September). Teknik Pengambilan Sampel. In *Disampaikan Pada Workshop Update Penelitian Kuantitatif, Teknik Sampling, Analisis Data, Dan Isu Plagiarisme* (pp. 1-7).
- Rizal, M. (2021). Implementasi Sistem Badan Layanan Umum Daerah (Blud) Pada Unit Pelaksana Teknis Daerah (Uptd)(Studi Kasus Pada Puskesmas Sukabumi Di Kota Probolinggo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Rumangkit, S. (2016). Pengaruh sosialisasi organisasi pada komitmen afektif yang dimediasi oleh kesesuaian nilai. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 34-56.
- Rusdiyantoso, E. (2007). *Analisis kinerja Rumahsakit Sari Asih Ciledug menggunakan instrumen European Foundation for Quality Management Excellence Model* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Sari, M. (2020). *Analisis Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Human Resource Scorecard (Studi Pada Pt Bprs Way Kanan)* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Sari, S. (2014). *Kerjasama Guru Pembimbing Dengan Komisi Disiplin Sekolah Dalam Pengawasan Penyalahgunaan Handphone Kamera Siswa Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Bantan Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Setianingsih, T. (2019). Analisis Penerapan Model EFQM dalam Menilai Manajemen Mutu Puskesmas di 8 Propinsi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Institut Medika drg. Suherman*, 1(1).
- Setyo, M. H. F. (2018). *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Menggunakan Metode Human Recource Scorecard Dan Omax (Studi Kasus: PT. Mitra Kemas Paperindo)* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).

- Simarmata, A. Y., & Santosa, S. B. (2017). *Rekrutmen Dan Seleksi Tenaga Kerja Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre 1 Sumatera Utara* (Doctoral dissertation, Sekolah Vokasi).
- Simbolon, F. (2015). Perbandingan sistem pengukuran kinerja perusahaan. *Binus Business Review*, 6(1), 91-100.
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2).
- Sitepu, Y. S. (2011). Paradigma dalam Teori Organisasi dan Implikasinya pada Komunikasi Organisasi. *Jurnal Al-Azhar Indonesia Seri Pranata Sosial*, 1(2), 83-91.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanto, A. (2021). Manajemen peningkatan kinerja guru konsep, strategi, dan implementasinya.
- Syahril, Sulthon. "Teori-teori kepemimpinan." *Riayah: Jurnal Sosial Dan Keagamaan* 4.02 (2019): 208-21.
- Tanjung, R., Hanafiah, H., Arifudin, O., & Mulyadi, D. (2021). Kompetensi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Sekolah Dasar. *JIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4(4), 291-296.
- Tanasyah, Y., & Putrawan, B. K. (2022). Integrasi Iman Dan Pembelajaran: Membentuk Kerangka Berpikir Alkitabiah Bagi Pendidik Kristiani. *Excelsis Deo: Jurnal Teologi, Misiologi, dan Pendidikan*, 6(1), 29-39.
- Usman, Y., Aryastami, N. K., & Hendarwan, H. (2008). *Penerapan European Foundation For Quality Management (Efqm) di Dinas Kesehatan Kabupaten/kota untuk Meningkatkan Kinerja Dinas*. National Institute of Health Research and Development, Indonesian Ministry of Health.
- Utomo, A. P., Murti, H., & Rejeki, R. S. A. (2013). Sistem Monitoring dan Evaluasi Kinerja Program Studi dengan Metode Performance Dashboard. *Dinamik*, 18(1).
- Uygur, A., & Sümerli, S. (2013). EFQM excellence model. *International Review of Management and Business Research*, 2(4), 980.
- Wahyuni, N., Setiawan, R., Gunawan, A., & Setiawan, H. (2021). Human resource scorecard untuk Mengukur Kinerja Sumber Daya Manusia pada Perusahaan Baja. *Journal Industrial Servicess*, 6(2), 117-121.
- Wongrassamee, S., Simmons, J. E., & Gardiner, P. D. (2003). Performance measurement tools: the Balanced Scorecard and the EFQM Excellence Model. *Measuring business excellence*, 7(1), 14-29.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara perancangan *kpi*

Pengukuran kinerja RSUD Bantaeng menggunakan metode *balanced scorecard* dan *EFQM Modelling* membutuhkan KPI (*key performance indicator*) yang diterapkan pada RSUD Bantaeng. Dalam rangka memperoleh informasi yang komprehensif dan mendalam terkait KPI RSUD Bantaeng, maka di bawah ini peneliti membuat beberapa pertanyaan yang akan digunakan sebagai pedoman wawancara yang bersifat kondisional atau bersifat menyesuaikan dengan keadaan atau kondisi pada saat wawancara, sehingga segala macam informasi yang ingin diketahui dan dibutuhkan dapat digali dan dikembangkan dari pertanyaan-pertanyaan sebelumnya:

Variabel	Sumber	Sumber Rujukan	Hasil: pertanyaan yang akan diajukan
Produk	(Natalia, 2013)	Produk perusahaan: “Produk apa saja yang dijual oleh perusahaan?”	Apa saja produk yang disediakan oleh RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018)	Subkriteria: Penilaian kriteria Proses “Produk secara sistematis dirancang dan dikembangkan”	Apa saja produk yang telah dikembangkan oleh RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018)	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM dan kemitraan “Pengelolaan bangunan, peralatan, dan bahan-bahan”	Bagaimana pengelolaan bangunan yang dilakukan?
	(Hendarwan, 2018)	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM dan kemitraan	Bagaimana pengelolaan peralatan yang dilakukan?

	2018) _	kriteria Proses “Produk secara sistematis dirancang dan dikembangkan”	perancangan produk pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria Proses “Produk secara sistematis dirancang dan dikembangkan”	Bagaimana proses perancangan pelayanan pada RSUD Bantaeng?
Kepemimpinan	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kriteria Kepemimpinan “Kepala Dinas mengembangkan dan mensosialisasikan misi, visi, nilai-nilai, dan etika kerja di dinas kesehatan untuk membentuk budaya kerja unggulan”	Bagaimana proses pengembangan nilai-nilai yang terkait visi, misi dan etika kerja pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kriteria Kepemimpinan “Kepala Dinas mengembangkan dan mensosialisasikan misi, visi, nilai-nilai, dan etika kerja di dinas kesehatan untuk membentuk budaya kerja unggulan”	Bagaimana strategi kepemimpinan yang diterapkan pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kriteria Kepemimpinan “Keterlibatan pemimpin secara personal dalam memastikan bahwa sistem manajemen dinas	Bagaimana keterlibatan pemimpin-pemimpin yang ada di RSUD Bantaeng?

		kesehatan dapat diterapkan”	
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kriteria Kepemimpinan “Interaksi pemimpin dengan <i>stakeholders</i> (pelanggan, rekanan, Pemda, DPRD, dll)”	Bagaimana interaksi pemimpin dengan stakeholders? (pelanggan, mitra, karyawan,dll)
Kepuasan Staff	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kepuasan staf “Pengukuran persepsi staf terhadap pelayanan dinas kesehatan”	Bagaimana pengukuran presepsi staff terhadap kebijakan yang telah diterapkan pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kepuasan staf “Indikator performan kepuasan staff”	Bagaimana indikator performansi kepuasan staff yang telah diterapkan?
Kebijakan dan Strategi	(Christina, 2014)	Kuesioner: “Bagaimana kebijakan dan strategi RRI dalam menghadapi perubahan?”	Apa saja kebijakan yang telah diterapkan saat ini?
	(Christina, 2014)	Kuesioner: “Bagaimana kebijakan dan strategi RRI dalam menghadapi perubahan?”	Apa saja strategi yang telah diterapkan saat ini?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibuat berdasarkan kebutuhan dinas kesehatan baik untuk saat ini maupun	Bagaimana proses pembuatan sebuah kebijakan?

		untuk masa yang akan datang, serta dibuat berdasarkan harapan <i>stakeholders</i> ”	
	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibuat berdasarkan kebutuhan dinas kesehatan baik untuk saat ini maupun untuk masa yang akan datang, serta dibuat berdasarkan harapan <i>stakeholders</i> ”	Bagaimana proses pembuatan sebuah strategi?
	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibentuk berdasarkan kinerja dinas kesehatan, hasil survei, proses pembelajaran dan faktor eksternal”	Bagaimana proses pengembangan strategi?
	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibentuk berdasarkan kinerja dinas kesehatan, hasil survei, proses pembelajaran dan faktor eksternal”	Bagaimana proses pembaruan strategi strategi baru?

	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibentuk berdasarkan kinerja dinas kesehatan, hasil survei, proses pembelajaran dan faktor eksternal”	Bagaimana proses pembaruan kebijakan baru?
	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibentuk berdasarkan kinerja dinas kesehatan, hasil survei, proses pembelajaran dan faktor eksternal”	Bagaimana proses pengkajian strategi baru?
	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi yang dibentuk berdasarkan kinerja dinas kesehatan, hasil survei, proses pembelajaran dan faktor eksternal”	Bagaimana proses pengkajian kebijakan baru?
Sumber Daya Manusia	(Hendarwan, 2018) -	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM “SDM direncanakan, dikelola, dan dikembangkan”	Bagaimana perencanaan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan,	Subkriteria: Penilaian	Bagaimana pengelolaan

	2018) _	kriteria MSDM “SDM direncanakan, dikelola, dan dikembangkan”	sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM “SDM direncanakan, dikelola, dan dikembangkan”	Bagaimana pengembangan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM “SDM direncanakan, dikelola, dan dikembangkan”	Bagaimana pemberian imbalan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM “SDM mendapat imbalan yang sesuai, pengakuan, dan rasa aman”	Bagaimana pengakuan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
Dampak terhadap SDM	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi dibuat berdasarkan kebutuhan staf”	Bagaimana dampak kebijakan terhadap kinerja staff?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kebijakan dan strategi “Kebijakan dan strategi dibuat berdasarkan kebutuhan staf”	Bagaimana dampak aturan terhadap kinerja staff?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kepemimpinan “Sistem kepemimpinan	Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja staff?

		memengaruhi kinerja staf”	
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian Kebijakan dan strategi “Pertumbuhan dan pengembangan Manajemen memengaruhi kinerja staf”	Bagaimana dampak pertumbuhan manajemen terhadap kinerja staff?
Kemitraan (Partnership)	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM dan Kemitraan “Pengelolaan kemitraan dengan pihak luar”	Bagaimana proses pengelolaan kemitraan dengan pihak luar?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM dan Kemitraan “Pengelolaan kemitraan dengan pihak luar”	Bagaimana RSUD Bantaeng menetapkan mitra dengan pihak luar?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria MSDM dan Kemitraan “Pengelolaan kemitraan dengan pihak luar”	Bagaimana RSUD Bantaeng mempertahankan hubungan dengan mitra?
Kepuasan Pelanggan	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan “Pengukuran persepsi pelanggan terhadap pelayanan dinas kesehatan”	Bagaimana proses pengukuran persepsi pelanggan terhadap pelayanan RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan “Indikator performan kepuasan pelanggan”	Bagaimana indikator performansi kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
Pelayanan	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan	Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh RSUD

		“Indikator performan kepuasan pelanggan”	Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan “Indikator performan kepuasan pelanggan”	Bagaimana proses evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng?
Dampak Terhadap Pelanggan	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan “Indikator performan kepuasan pelanggan”	Bagaimana pencapaian produk yang telah diberikan kepada pelanggan?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kepuasan pelanggan “Indikator performan kepuasan pelanggan”	Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang
Dampak Terhadap Lingkungan	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kepuasan sosial masyarakat “Persepsi masyarakat terhadap dinas kesehatan”	Bagaimana persepsi masyarakat terhadap RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kepuasan sosial masyarakat “Kinerja Inti”	Bagaimana kinerja inti yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
	(Hendarwan, 2018) _	Subkriteria: Penilaian kriteria kepuasan sosial masyarakat “Indikator Kerja”	Bagaimana indikator kepuasan masyarakat terhadap RSUD Bantaeng?

Setelah menentukan pedoman wawancara yang akan ditanyakan dan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Selanjutnya dilakukan penentuan pertanyaan mana saja yang akan ditanyakan pada masing-masing objek. Berikut ini adalah pertanyaan yang akan diberikan kepada masing-masing objek:

1. Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan: pemberian pertanyaan berikut dikarenakan Wakil Direktur administrasi dan keuangan bertanggung jawab terhadap proses internal pada RSUD Bantaeng:

Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja produk yang disediakan oleh RSUD Bantaeng? 2. Apa saja produk yang telah dikembangkan oleh RSUD Bantaeng? 3. Bagaimana pengelolaan bangunan yang dilakukan? 4. Bagaimana pengelolaan peralatan yang dilakukan? 5. Bagaimana pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng? 6. Bagaimana Pengelolaan Teknologi di RSUD Bantaeng?
Proses	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses pembuatan produk yang ada pada RSUD Bantaeng dirancang? 2. Bagaimana proses melakukan inovasi pada RSUD Bantaeng? 3. Bagaimana proses pengembangan produk yang ada pada RSUD Bantaeng? 4. Bagaimana proses pengembangan pelayanan yang ada pada RSUD Bantaeng? 5. Bagaimana proses perancangan produk pada RSUD Bantaeng? 6. Bagaimana proses perancangan pelayanan pada RSUD Bantaeng?
Kepemimpinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses pengembangan nilai-nilai yang terkait visi, misi dan etika kerja pada RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana strategi kepemimpinan yang diterapkan pada RSUD Bantaeng? 3. Bagaimana keterlibatan pemimpin-pemimpin yang ada di RSUD Bantaeng? 4. Bagaimana interaksi pemimpin dengan stakeholders? (pelanggan, mitra, karyawan,dll)
Kepuasan Staff	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengukuran persepsi staff terhadap kebijakan yang telah diterapkan pada RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana indikator performansi kepuasan staff yang telah diterapkan?
Kebijakan dan strategi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja kebijakan yang telah diterapkan saat ini? 2. Apa saja strategi yang telah diterapkan saat ini? 3. Bagaimana proses pembuatan sebuah kebijakan? 4. Bagaimana proses pembuatan sebuah strategi? 5. Bagaimana proses pengembangan strategi? 6. Bagaimana proses pembaruan strategi strategi baru? 7. Bagaimana proses pembaruan kebijakan baru? 8. Bagaimana proses pengkajian strategi baru? 9. Bagaimana proses pengkajian kebijakan baru?
Sumber Daya Manusia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perencanaan sumber daya manusia pada

	RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng? 3. Bagaimana pengembangan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng? 4. Bagaimana pemberian imbalan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng? 5. Bagaimana pengakuan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng?
Dampak terhadap staf/SDM	1. Bagaimana dampak kebijakan terhadap kinerja staff? 2. Bagaimana dampak aturan terhadap kinerja staff? 3. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja staff?

2. Wakil Direktur Pelayanan: pemberian pertanyaan berikut dikarenakan Wakil Direktur Pelayanan bertanggung jawab terhadap proses eksternal pada RSUD Bantaeng:

Kemitraan (Partnership)	1. Bagaimana proses pengelolaan kemitraan dengan pihak luar? 2. Bagaimana RSUD Bantaeng menetapkan mitra dengan pihak luar? 3. Bagaimana RSUD Bantaeng mempertahankan hubungan dengan mitra?
Kepuasan Pelanggan	1. Bagaimana proses pengukuran persepsi pelanggan terhadap pelayanan RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana indikator performansi kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
Pelayanan	1. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana proses evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng?
Dampak terhadap Pelanggan	1. Bagaimana pencapaian produk yang telah diberikan kepada pelanggan? 2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang diketahui oleh RSUD Bantaeng?
Dampak terhadap lingkungan	1. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap RSUD Bantaeng? 2. Bagaimana kinerja inti yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng? 3. Bagaimana indikator kepuasan masyarakat terhadap RSUD Bantaeng?



Lampiran 2 Transkrip wawancara

Transkrip Wawancara Narasumber 1

Nama : Hj. Ida Fitri, Skm, M.Kes
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan
 Waktu Wawancara : 7 April 2023, Via Zoom Meeting

Hasil Wawancara

7. Penulis : Apa saja produk yang disediakan oleh RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Ya kalau produk seperti rumah sakit pada umumnya saja, produknya bukan berbentuk barang tetapi berbentuk pelayanan, mulai dari pelayanan rawat inap, hingga dokter spesialis.

8. Penulis : Apa saja produk yang telah dikembangkan oleh RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, produk-produk yang dikembangkan lebih dalam bentuk jasa, yang sekarang sedang dikembangkan lebih ke perkecukupan dokter spesialis.

9. Penulis : Bagaimana pengelolaan bangunan yang dilakukan, Bu?

Narasumber : Kalau bangunan kita selalu melakukan *maintenance* secara rutin, tetapi untuk proses pemeliharaan dilakukan dalam periode triwulan.

10. Penulis : Bagaimana pengelolaan peralatan yang dilakukan, Bu?

Narasumber : Sama saja dengan bangunan, untuk peralatan dilakukan pengecekan terus menerus setiap 3 bulan sekali. Ada divisi khusus yang menangani hal tersebut, divisi tersebut ada petugas yang namanya PCPR.

11. Penulis : Bagaimana pengelolaan keuangan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Jadi untuk keuangan ada jabatan struktural khusus yang menangani hal tersebut, saya sebagai Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan, kemudian di bawah saya terdapat KABAG keuangan, kemudian

terdapat pejabat fungsional keuangan. Jadi Rumah Sakit Bantaeng menerapkan BLUD atau pelayanan badan umum daerah, sehingga semua laporan pengelolaan keuangan dilaporkan ke BPKD kabupaten Bantaeng setiap triwulan, tetapi pemeriksaan keuangan tetap dilakukan setiap akhir bulan, dimana akan langsung diperiksa oleh direktur.

12. Penulis : Bagaimana Pengelolaan Teknologi di RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Teknologi kami sudah mumpuni seperti adanya website yang bisa diakses oleh siapapun, kemudian sistem absen kami bagi pegawai tetap menggunakan aplikasi khusus, sedangkan untuk pegawai kontrak menggunakan *fingerprint*. RSUD Bantaeng juga sudah memiliki HRIS atau *human resource information system*.

13. Penulis : Bagaimana proses pembuatan produk yang ada pada RSUD Bantaeng dirancang, Bu?

Narasumber : Semuanya tergantung kebutuhan, jadi kalau memang RSUD Bantaeng merasa membutuhkan maka akan dilakukan pembuatan produk. Misalnya kalau RSUD Bantaeng butuh dokter, maka akan dilakukan pemberitahuan ke daerah, kemudian akan dilakukan perekrutan di universitas-universitas seperti universitas hasanuddin ataupun yang memiliki lulusan.

14. Penulis : Bagaimana proses melakukan inovasi pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Inovasi biasanya dilakukan kalau dirasa ada kebutuhan. Kemudian akan diadakan rapat untuk melihat inovasi apa yang bisa dilakukan. Salah satu inovasi kebanggaan RSUD Bantaeng adalah Raja Smile. Jadi Raja Smile itu adalah pendaftaran untuk menjadi pasien secara *online*. Tetapi, pendaftaran hanya untuk bayi, lansia, dan ibu hamil. Pasien dapat mendaftar secara online jadi ketika di Rumah sakit tinggal melakukan pemeriksaan, jadi tidak perlu mengantri untuk melakukan pendaftaran. Sistem Raja Smile adalah inovasi yang sudah masuk ranking 45 se Indonesia.

15. Penulis : Bagaimana proses pengembangan produk yang ada pada

RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Jadi untuk pengembangan produk itu dilakukan evaluasi setiap triwulan sesuai dengan masukan dari teman-teman pemberi pelayanan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada.

16. Penulis : Bagaimana proses pengembangan pelayanan yang ada pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Saya rasa sama saja antara pengembangan produk dan pelayanan, karena produk dari rumah sakit adalah dalam bentuk pelayanan kepada pasien.

17. Penulis : Bagaimana proses perancangan produk pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Perancangan produk juga mirip dengan pengembangan produk, jadi produk dirancang ketika memang Rumah Sakit sedang membutuhkan produk tersebut, seperti awalnya pelayanan radiologi tidak ada tetapi karena kebutuhan maka diadakan.

18. Penulis : Bagaimana proses perancangan pelayanan pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Sama saja dengan perancangan produk, semuanya sesuai dengan kebutuhan.

19. Penulis : Bagaimana proses pengembangan nilai-nilai yang terkait visi, misi dan etika kerja pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : visi misi sudah ditetapkan sejak bertahun-tahun lalu, dan itu mengikuti proses, jadi ada tahapan-tahapannya untuk mengembangkan nilai-nilai di rumah sakit.

20. Penulis : Bagaimana strategi kepemimpinan yang diterapkan pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Karena rumah sakit keuangannya menerapkan sistem BLUD, jadi pengelolaannya diserahkan ke masing-masing rumah sakit, sehingga seluruh pendapatan rumah sakit dapat dikelola sendiri, dapat digunakan langsung tanpa penyetoran ke kas daerah, sehingga bagaimana saya ke pegawai harus ketat, karena harus melakukan pengawasan terhadap

keuangan tersebut.

21. Penulis : Bagaimana strategi kepemimpinan yang diterapkan pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Jadi semua keputusan harus dikonfirmasi oleh Direktur Utama RSUD Bantaeng, sehingga semua keputusan harus dibicarakan terlebih dahulu dengan Direktur Utama RSUD Bantaeng.

22. Penulis : Bagaimana interaksi pemimpin dengan *stakeholders*? (pelanggan, mitra, karyawan,dll), Bu?

Narasumber : Kalau dengan karyawan kalau formal kita harus tegas sebagai pemimpin, tetapi ketika sudah non formal maka sudah seperti saudara dengan para karyawan. Kalau dengan pasien karena saya pribadi jarang berinteraksi langsung, tetapi kalau ketemu pasien sebisa mungkin untuk menyapa atau menyapa.

23. Penulis : Bagaimana pengukuran persepsi staff terhadap kebijakan yang telah diterapkan pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Selalu ada, sesuai aturan. Berdasarkan aturan pengukurannya dilakukan setiap tahun, tetapi di Rumah Sakit selalu setiap bulan.

24. Penulis : Bagaimana indikator performansi kepuasan staff yang telah diterapkan, Bu?

Narasumber : Kalau indikator performansi kepuasan staf nya belum ada, biasanya hanya pertanyaan-pertanyaan terkait kebijakan yang sudah diterapkan oleh rumah sakit.

25. Penulis : Apa saja kebijakan yang telah diterapkan saat ini, Bu?

Narasumber : Kalau kebijakan kita mungkin akan selalu mengacu pada BLUD yang sudah ada. BLUD ini kan ada untuk menghadapi tuntutan masyarakat.

26. Penulis : Apa saja strategi yang telah diterapkan saat ini, Bu?

Narasumber : Strateginya adalah bagaimana meningkatkan kualitas SDM tetapi tetap mengikuti BLUD.

27. Penulis : Bagaimana proses pembuatan sebuah kebijakan, Bu?

Narasumber : Tergantung kebutuhan saja, ada kebijakan yang di evaluasi setiap tahun ataupun dibuat setiap tahun, tetapi ada juga kebijakan yang tidak berubah sama sekali, intinya tergantung kebutuhan saja.

28. Penulis : Bagaimana proses pembuatan sebuah strategi, Bu?
Narasumber : Sama saja saya rasa kebijakan dan strategi, semua tergantung kebutuhan.
29. Penulis : Bagaimana proses pengembangan strategi, Bu?
Narasumber : Ketika dirasa perlu untuk mengubah atau mengembangkan strategi maka akan dilakukan evaluasi melalui rapat.
30. Penulis : Bagaimana proses pembaruan strategi strategi baru, Bu?
Narasumber : Sama saja, semuanya tergantung kebutuhan yang ada.
31. Penulis : Bagaimana proses pembaruan kebijakan baru, Bu?
Narasumber : Saya rasa sama saja pembaruan strategi dan kebijakan, keduanya tergantung dengan kebutuhan dari rumah sakit.
32. Penulis : Bagaimana proses pengkajian strategi baru, Bu?
Narasumber : Kita lihat dulu kebutuhan, kalau memang kebutuhannya ada, maka akan dilakukan rapat untuk mengadakan strategi tersebut.
33. Penulis : Bagaimana proses pengkajian kebijakan baru, Bu?
Narasumber : Saya rasa strategi dan kebijakan sama saja proses pengkajiannya.
34. Penulis : Bagaimana perencanaan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng, Bu?
Narasumber : Perencanaan sdm dilakukan secara komprehensif untuk memastikan kebutuhan sdm terpenuhi sehingga dapat memberikan layanan yang maksimal.
35. Penulis : Bagaimana pengelolaan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng, Bu?
Narasumber : Biasanya setiap bulan pegawai mengumpulkan hasil kinerja dimana kalau tidak mengumpulkan akan berpengaruh pada pembayaran TPP.
36. Penulis : Bagaimana pengembangan sumber daya manusia pada

RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Pegawai biasanya diberikan pelatihan, dan pelatihannya dari pihak luar, kalau ada pelatihan pegawai akan selalu diikuti.

37. Penulis : Bagaimana pemberian imbalan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Jadi setiap bulannya, di luar gaji pokok, semua pegawai baik pegawai tetap maupun pegawai kontrak akan mendapatkan tunjangan pelayanan, dan berbagai tunjangan lainnya sesuai dengan kinerja.

38. Penulis : Bagaimana pengakuan sumber daya manusia pada RSUD Bantaeng, Bu?

Narasumber : Biasanya akan diadakan acara pada periode tertentu, pada acara tersebut akan diberikan penghargaan tertentu bagi pegawai.

39. Penulis : Bagaimana dampak kebijakan terhadap kinerja staff, Bu?

Narasumber : Saya rasa sudah cukup bagus, seperti dengan penambahan sumber daya manusia terus menerus, sehingga tidak terjadi kekurangan staf sehingga kinerja staf juga cukup tidak berlebihan.

40. Penulis : Bagaimana dampak aturan terhadap kinerja staff, Bu?

Narasumber : Saya rasa sudah cukup bagus, seperti karena adanya aturan jam masuk pukul 8 dan adanya sanksi ketika terlambat, pegawai jadi lebih tepat waktu untuk masuk kerja.

41. Penulis : Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja staff, Bu?

Narasumber : Saya rasa karena saya juga bersikap ramah dengan staff, jadi staf juga semakin bagus kerjanya karena tidak ada rasa sungkan.

42. Penulis : Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja staff, Bu?

Narasumber : Saya rasa karena saya juga bersikap ramah dengan staff, jadi staf juga semakin bagus kerjanya karena tidak ada rasa sungkan.

Transkrip Wawancara Narasumber 2

Nama : Dr. Hikmawaty. K, M. Kes
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Wakil Direktur Pelayanan
Waktu Wawancara : 17 April 2023, di RSUD Bantaeng

1. Penulis : Bagaimana proses pengelolaan kemitraan dengan pihak luar?
Narasumber : Kalau terkait dengan proses kemitraan dengan mitra luar, RSUD Bantaeng akan melakukan dokumentasi kemitraan dengan MO. Terkait dengan isi kesepakatan MOU, akan disesuaikan dengan mitra itu sendiri.
2. Penulis : Bagaimana RSUD Bantaeng menetapkan mitra dengan pihak luar?
Narasumber : Sistematisnya adalah pihak mitra yang memasukkan berupa proposal ke RSUD Bantaeng, jika sudah ditemukan kesesuaian antara kedua belah pihak, kemudian akan dilakukan kesepakatan dengan menggunakan MOU.
3. Penulis : Bagaimana RSUD Bantaeng mempertahankan hubungan dengan mitra?
Narasumber : Tentunya dilakukan evaluasi setiap tahun terkait dengan mitra tersebut, dan jika misalnya evaluasi ke hal yang positif, maka kerjasama akan terus dilanjutkan, tetapi jika ke hal yang negatif maka kerjasama tidak dapat dilanjutkan.
4. Penulis : Bagaimana proses pengukuran persepsi pelanggan terhadap pelayanan RSUD Bantaeng?
Narasumber : Untuk proses pengukuran persepsi, dilakukan dengan survei kepuasan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng lewat survei kepuasan yang dilakukan oleh komite mutu RSUD Bantaeng, dilakukan dengan

periode setiap bulan. Dimana kuesioner nya itu sesuai dengan permenpan nomor 14 tahun 2017.

5. Penulis : Bagaimana indikator performansi kepuasan pelanggan yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
Narsumber : Kalau indikator nya sesuai dengan permenpan nomor 14 tahun 2017, disitu sudah jelas ada 10 item pertanyaan yang dilakukan sebagai pedoman penyusunan survei di rumah sakit.
6. Penulis : Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
Narsumber : Komite mutu yang menetapkan standar pelayanan minimal yang ada di rumah sakit. Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.
7. Penulis : Bagaimana proses evaluasi pelayanan yang dilakukan oleh RSUD Bantaeng?
Narsumber : Evaluasi yang didapatkan selama beberapa bulan ini menunjukkan angka diatas 78, dimana standar berdasarkan permenpan nomor 14 tahun 2017 standar baik ada di angka 76 hingga 80, sehingga pelayanan dapat dikatakan baik.
8. Penulis : Bagaimana pencapaian produk yang telah diberikan kepada pelanggan?
Narsumber : Pencapaian produk seperti yang sudah di evaluasi berada pada tingkatan yang baik.
9. Penulis : Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan yang diketahui oleh RSUD Bantaeng?
Narsumber : Dari hasil survei dan pemantauan yang telah dilakukan, hasilnya baik, kemudian dari hasil observasi tim juga sangat baik.
10. Penulis : Bagaimana presepsi masyarakat terhadap RSUD Bantaeng?

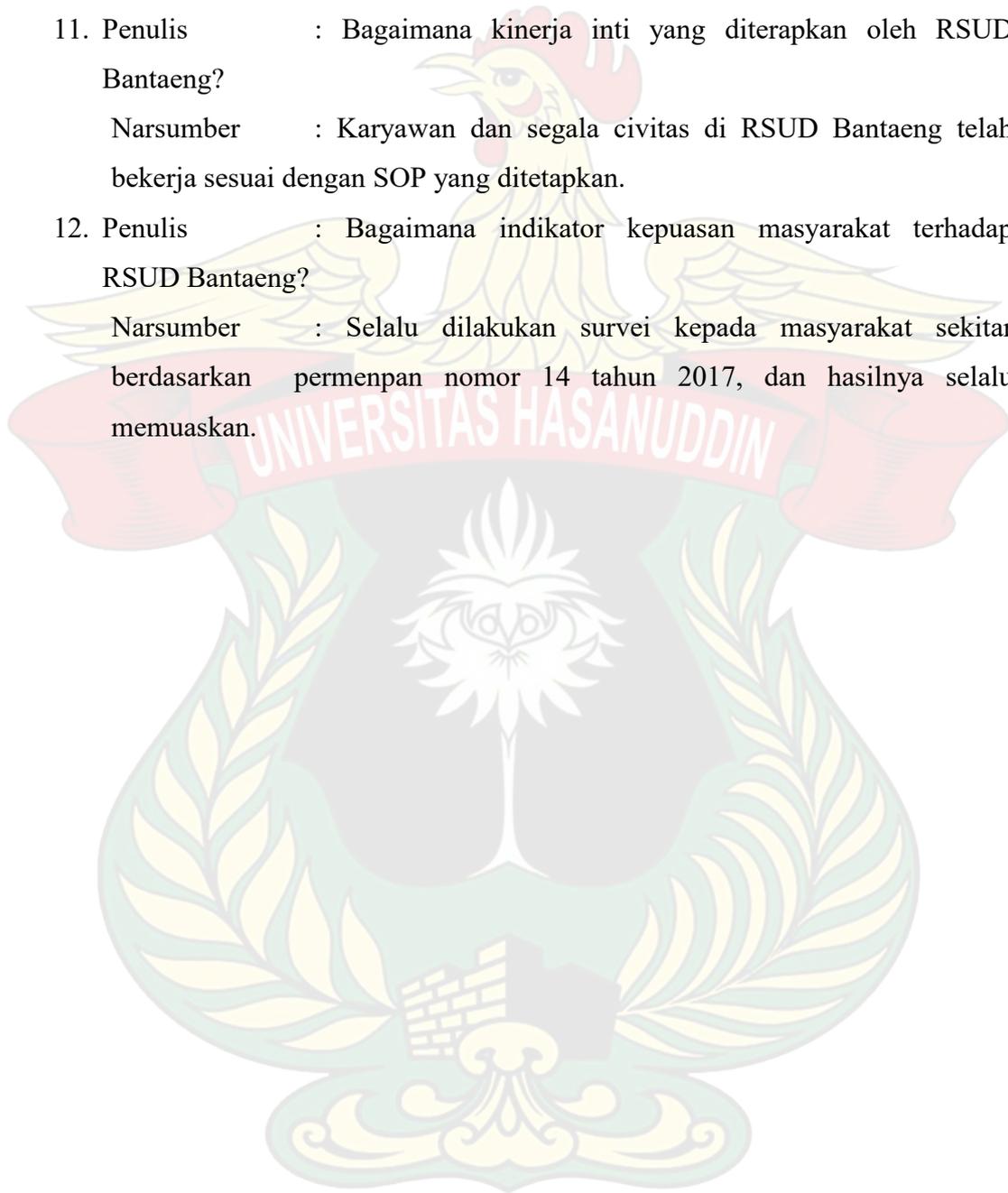
Narsumber : Saya rasa hasilnya selalu bagus ketika dilakukan survei ke masyarakat. Bahkan melihat angka kunjungan di RSUD Bantaeng yang selalu meningkat setiap tahunnya.

11. Penulis : Bagaimana kinerja inti yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng?

Narsumber : Karyawan dan segala civitas di RSUD Bantaeng telah bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

12. Penulis : Bagaimana indikator kepuasan masyarakat terhadap RSUD Bantaeng?

Narsumber : Selalu dilakukan survei kepada masyarakat sekitar berdasarkan permenpan nomor 14 tahun 2017, dan hasilnya selalu memuaskan.





Lampiran 3 Kuesioner

KUISIONER PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA PENGUKURAN KINERJA

Dalam rangka menganalisis kinerja pada RSUD Bantaeng, untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan pada Program Studi Teknik Industri Universitas Hasanuddin sebagai bahan penulisan skripsi untuk melaksanakan penelitian dengan judul "Pengukuran Kinerja Dengan Menggunakan *Framework Balanced Scorecard* Dan *Efqm Excellence Model* Pada Rsud Kabupaten Bantaeng" yang diharapkan dapat dijadikan alternatif strategis dalam mengambil keputusan.

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui pembobotan terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan. Metode yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Pembobotan dilakukan dengan metode perbandingan berpasangan antar kriteria dan sub kriteria. Dalam pengisian kuisisioner berikut ini, diberikan nilai menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang seberapa penting kriteria atau sub kriteria yang satu dibandingkan terhadap kriteria atau sub kriteria yang lain.

Sejalan dengan itu, saya akan sangat berterima kasih apabila Bapak/Ibu/Sdr(i) bersedia meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dengan mengisi daftar pertanyaan dengan skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

TINGKAT	DEFINISI	KETERANGAN
1	Kedua elemen sama pentingnya	Dua elemen mempunyai pengaruh yang sama besar terhadap tujuan
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen yang lainnya	Pengalaman dan penilaian sedikit menyokong satu elemen dibandingkan elemen lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting dari pada elemen yang lainnya	Pengalaman dan penilaian sangat kuat menyokong

		satu elemen dibandingkan elemen lainnya
7	Satu elemen jelas lebih penting dari pada elemen lainnya	Satu elemen yang kuat dikosong dan dominan terlihat dalam praktek
9	Satu elemen mutlak penting dari pada elemen lainnya	Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan yang berdekatan	Diberikan bila terdapat keraguan penilaian diantara dua tingkat kepentingan yang berdekatan

IDENTITAS RESPONDEN

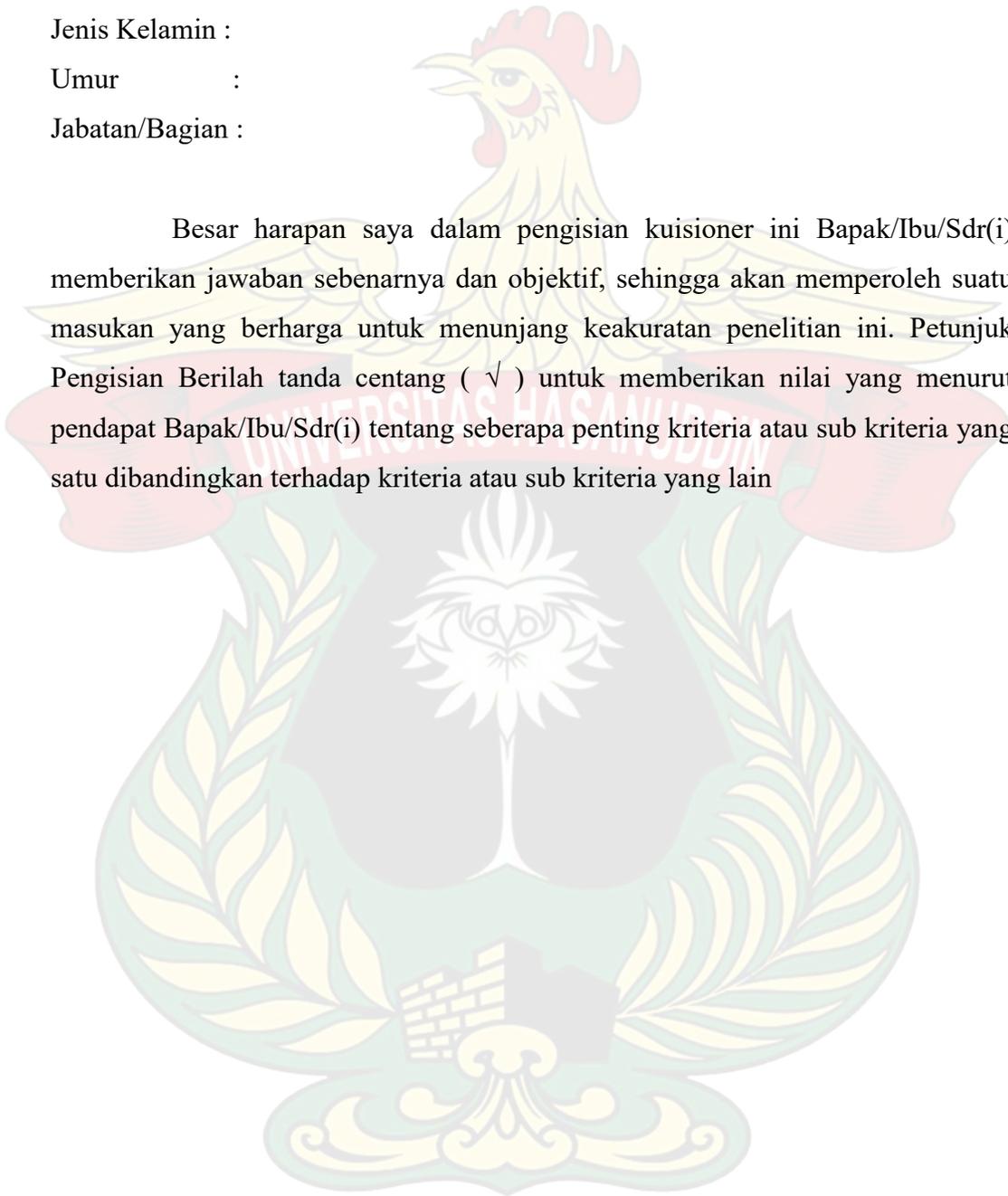
Nama :

Jenis Kelamin :

Umur :

Jabatan/Bagian :

Besar harapan saya dalam pengisian kuisisioner ini Bapak/Ibu/Sdr(i) memberikan jawaban sebenarnya dan objektif, sehingga akan memperoleh suatu masukan yang berharga untuk menunjang keakuratan penelitian ini. Petunjuk Pengisian Berilah tanda centang (\checkmark) untuk memberikan nilai yang menurut pendapat Bapak/Ibu/Sdr(i) tentang seberapa penting kriteria atau sub kriteria yang satu dibandingkan terhadap kriteria atau sub kriteria yang lain



PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA PRODUK

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Peningkatan dokter spesialis																		Tingkat ketersediaan dan efektivitas bangunan dan peralatan
2.	Peningkatan dokter spesialis																		Sistem dikelola menggunakan BLUD
3.	Peningkatan dokter spesialis																		Menyediakan dan melakukan maintenance website RSUD Bantaeng
4.	Tingkat ketersediaan dan efektivitas bangunan dan peralatan																		Sistem dikelola menggunakan BLUD
5.	Tingkat ketersediaan dan efektivitas bangunan dan peralatan																		Menyediakan dan melakukan maintenance website RSUD Bantaeng
6.	Sistem dikelola menggunakan BLUD																		Menyediakan dan melakukan maintenance website RSUD Bantaeng

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA PROSES

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Melakukan analisis kebutuhan setiap satu tahun sekali																		Melakukan evaluasi dalam periode 3 bulan dan 1 tahun
2.	Melakukan evaluasi dalam periode 3 bulan dan 1 tahun																		Melakukan evaluasi tahunan dalam periode 1 tahun
3.	Melakukan analisis kebutuhan setiap satu tahun sekali																		Melakukan evaluasi tahunan dalam periode 1 tahun

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KEPEMIMPINAN

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat retensi karyawan																		Segala keputusan harus diketahui oleh direktur utama
2.	Tingkat retensi karyawan																	ü	Keterlibatan karyawan dalam mengambil keputusan
3.	Segala keputusan harus diketahui oleh direktur utama																	ü	Keterlibatan karyawan dalam mengambil keputusan

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KEPUASAN STAFF

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Pengukuran presepsi staff dilakukan satu kali sebulan																		Pengukuran performansi staff dilakukan satu kali setahun
2.	Pengukuran presepsi staff dilakukan satu kali sebulan																		Pengukuran performansi di akhir tahun
3.	Pengukuran performansi staff dilakukan satu kali setahun																		Pengukuran performansi di akhir tahun

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KEBIJAKAN DAN STRATEGI

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Kebijakan dan strategi yang diterapkan adalah berdasarkan BLUD																		Melakukan evaluasi kebijakan dan strategi setiap satu kali setahun
2.	Kebijakan dan strategi yang diterapkan adalah berdasarkan BLUD																		Melakukan evaluasi kebijakan dan strategi tahunan
3.	Melakukan evaluasi kebijakan dan strategi setiap satu kali setahun																		Melakukan evaluasi kebijakan dan strategi tahunan

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA SUMBER DAYA MANUSIA

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat penyelesaian rekrutmen																		Penilaian SDM akan berpengaruh terhadap tunjangan
2.	Tingkat penyelesaian rekrutmen																		Memberikan pelatihan
3.	Tingkat penyelesaian rekrutmen																		Pemberian imbalan dalam bentuk tunjangan
4.	Tingkat penyelesaian rekrutmen																		Mengadakan acara penghargaan
5.	Penilaian SDM akan berpengaruh terhadap tunjangan																		Memberikan pelatihan
6.	Penilaian SDM akan berpengaruh terhadap tunjangan																		Pemberian imbalan dalam bentuk tunjangan
7.	Penilaian SDM akan berpengaruh terhadap tunjangan																		Mengadakan acara penghargaan
8.	Memberikan pelatihan																		Pemberian imbalan dalam bentuk tunjangan
9.	Memberikan pelatihan																		Mengadakan acara penghargaan
10.	Pemberian imbalan dalam bentuk tunjangan																		Mengadakan acara penghargaan

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA DAMPAK TERHADAP SDM

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat produktivitas karyawan meningkat																		Tingkat kepuasan karyawan meningkat
2.	Tingkat produktivitas karyawan meningkat																		Tingkat absensi meningkat
3.	Tingkat kepuasan karyawan meningkat																		Tingkat absensi meningkat

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KEMITRAAN

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Peningkatan jumlah mitra yang menggunakan MOU																		Melakukan Evaluasi kerjasama mitra satu kali setahun
2.	Peningkatan jumlah mitra yang menggunakan MOU																		Berkurangnya mitra yang memutus kerjasama
3.	Melakukan Evaluasi kerjasama mitra satu kali setahun																		Berkurangnya mitra yang memutus kerjasama

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA KEPUASAN PELANGGAN

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Survei pelanggan dilakukan berlandaskan permenpan nomor 14 tahun 2017																		Melakukan survei periodik ke pelanggan
2.	Survei pelanggan dilakukan berlandaskan permenpan nomor 14 tahun 2017																		Tingkat penyelesaian masalah meningkat
3.	Melakukan survei periodik ke pelanggan																		Tingkat penyelesaian masalah meningkat

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA PELAYANAN

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat indikator standar pelayanan minimal terpenuhi																		Melakukan evaluasi pelayanan satu bulan sekali
2.	Tingkat indikator standar pelayanan minimal terpenuhi																		Melakukan evaluasi pelayanan tahunan
3.	Melakukan evaluasi pelayanan satu bulan sekali																		Melakukan evaluasi pelayanan tahunan

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA DAMPAK TERHADAP PELANGGAN

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat kepuasan pelanggan meningkat																		Tingkat komplain berkurang
2.	Tingkat kepuasan pelanggan meningkat																		Pembentukan tim observasi kepuasan pelanggan
3.	Tingkat komplain berkurang																		Pembentukan tim observasi kepuasan pelanggan

PERBANDINGAN BERPASANGAN ANTAR KRITERIA DAMPAK TERHADAP MASYARAKAT

No.	Indikator	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Indikator Pembanding
1.	Tingkat pengunjung meningkat																		Melakukan survei secara periodik kepada masyarakat umum
2.	Tingkat pengunjung meningkat																		Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP
3.	Melakukan survei secara periodik kepada masyarakat umum																		Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP



Lampiran 4 Pedoman wawancara validasi *KPI*

Pedoman Wawancara Validasi *KPI*

Pengukuran kinerja RSUD Bantaeng menggunakan metode *balanced scorecard* dan *EFQM Modelling*. Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan beberapa temuan terkait dengan kinerja pada RSUD Bantaeng. Dalam rangka memvalidasi penemuan peneliti,, maka di bawah ini peneliti membuat beberapa pertanyaan yang akan digunakan sebagai pedoman wawancara yang bersifat kondisional atau bersifat menyesuaikan dengan keadaan atau kondisi pada saat wawancara, sehingga segala macam informasi yang ingin diketahui dan dibutuhkan dapat digali dan dikembangkan dari pertanyaan-pertanyaan sebelumnya. Berikut ini adalah pertanyaan yang akan diberikan kepada masing-masing objek:

3. Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan: pemberian pertanyaan berikut dikarenakan Wakil Direktur administrasi dan keuangan bertanggung jawab terhadap proses internal pada RSUD Bantaeng:

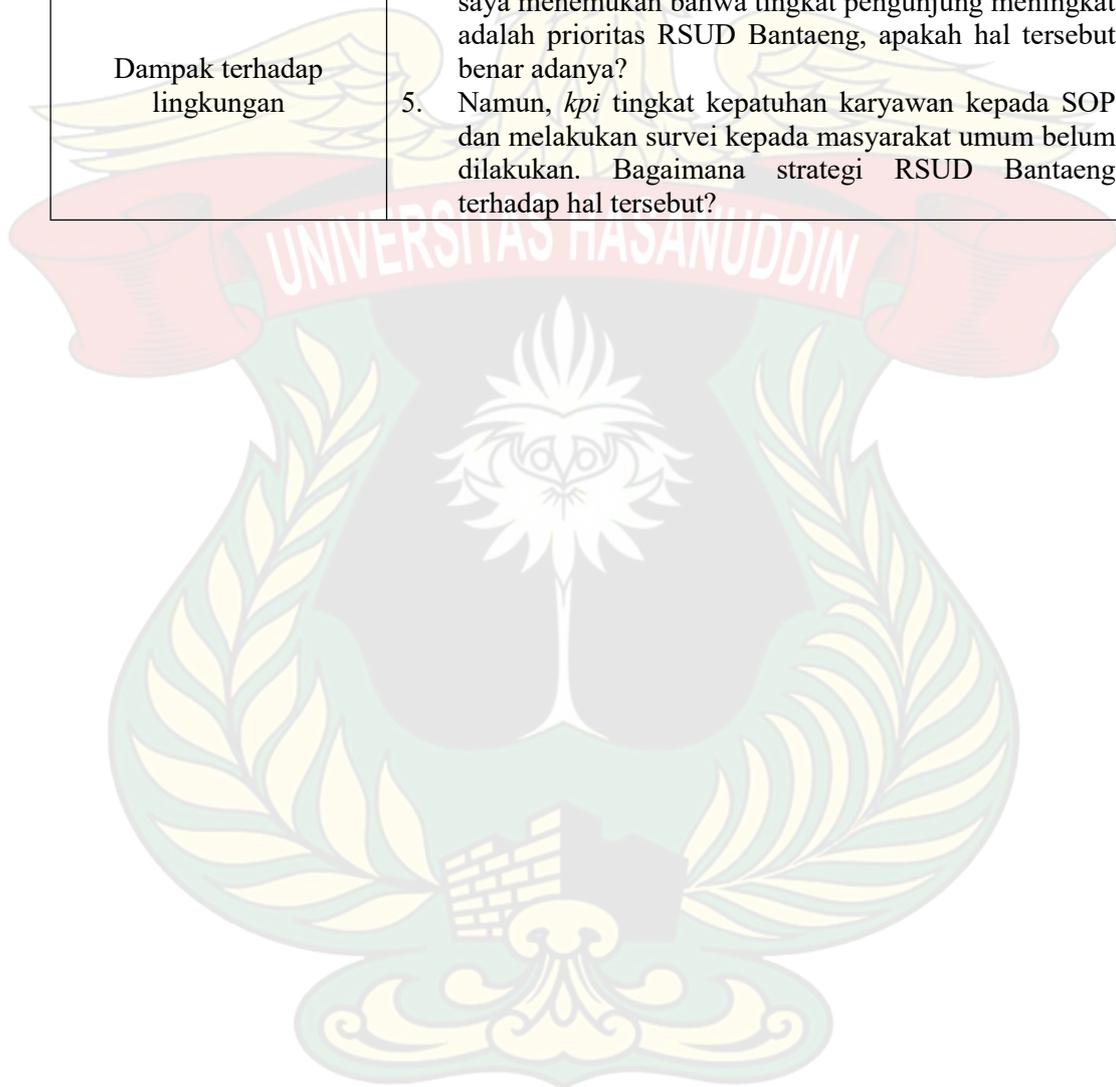
Produk	<p>43. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa sistem dikelola menggunakan BLUD adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini. Apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>44. Bagaimana strategi yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng saat ini untuk mempertahankan hal tersebut?</p>
Proses	<p>7. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan analisis kebutuhan setiap satu tahun sekali adalah prioritas dari RSUD Bantaeng, bagaimana tanggapan ibu terkait hal tersebut?</p> <p>8. Berdasarkan wawancara sebelumnya, ditemukan bahwa RSUD Bantaeng belum menerapkan analisis dan evaluasi secara sistematis, apakah ada strategi untuk mengatasi hal ini?</p>
Kepemimpinan	<p>5. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>6. Namun, pada saat ini belum ada alat dan metode untuk mengukur keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan RSUD Bantaeng, apa strategi yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk mengatasi hal tersebut?</p>
Kepuasan Staff	<p>3. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa pengukuran performansi di akhir tahun adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>4. Namun saat ini belum ada metode dan alat untuk</p>

	melakukan pengukuran performansi, sehingga apa strategi yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng?
Kebijakan dan strategi	<p>10. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa Kebijakan dan strategi yang diterapkan adalah berdasarkan BLUD, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>11. Pada saat ini, RSUD Bantaeng belum melakukan evaluasi kebijakan dan strategi yang merata dan sistematis. Apa strategi yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk menangani hal ini?</p>
Sumber Daya Manusia	<p>6. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa mengadakan acara penghargaan adalah prioritas utama saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>7. Pada <i>kpi</i> yang telah dirancang, tingkat penyelesaian rekrutmen oleh RSUD Bantaeng belum memiliki alat dan metode untuk mengukurnya, sehingga strategi apa yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk mengatasi hal tersebut?</p>
Dampak terhadap staf/SDM	<p>4. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat produktivitas karyawan adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>5. Terdapat 3 <i>kpi</i> yang dirancang terkait dengan variabel ini, yaitu tingkat produktivitas karyawan meningkat, tingkat kepuasan karyawan meningkat, dan tingkat absensi meningkat. Namun berdasarkan hasil pengolahan data, tidak ada satupun yang tercapai. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk mencapai hal tersebut?</p>

4. Wakil Direktur Pelayanan: pemberian pertanyaan berikut dikarenakan Wakil Direktur Pelayanan bertanggung jawab terhadap proses eksternal pada RSUD Bantaeng:

Kemitraan (Partnership)	<p>4. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan evaluasi kerjasama mitra satu kali setahun adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>5. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk mempertahankan prioritas tersebut?</p>
Kepuasan Pelanggan	<p>3. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan survei periodik ke pelanggan, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>4. Namun, saat ini RSUD Bantaeng belum memiliki alat dan metode pengukuran tingkat penyelesaian masalah. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menyelesaikan hal tersebut?</p>
Pelayanan	<p>3. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan evaluasi pelayanan</p>

	<p>satu bulan sekali adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>4. Namun, evaluasi pelayanan secara tahunan belum dilakukan, bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menangani hal tersebut?</p>
Dampak terhadap Pelanggan	<p>3. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>4. Namun, saat ini belum ada tim khusus obeservasi pelanggan yang dibentuk, bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menangani hal tersebut?</p>
Dampak terhadap lingkungan	<p>4. Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat pengunjung meningkat adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?</p> <p>5. Namun, <i>kpi</i> tingkat kepatuhan karyawan kepada SOP dan melakukan survei kepada masyarakat umum belum dilakukan. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng terhadap hal tersebut?</p>





Lampiran 5 Transkrip wawancara validasi *KPI*

Transkrip Wawancara Narasumber 1

Nama : Hj. Ida Fitri, Skm, M.Kes
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Jabatan : Wakil Direktur Administrasi dan Keuangan
 Waktu Wawancara : 22 Mei 2023

Hasil Wawancara

45. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa sistem dikelola menggunakan BLUD adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini. Apakah hal tersebut benar adanya??

Narasumber : Ya benar, karena dengan menggunakan sistem BLUD, sistem manajemen rumah sakit menjadi lebih baik.

46. Penulis : Bagaimana strategi yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng saat ini untuk mempertahankan hal tersebut?

Narasumber : Seluruh tahapan pengelola keuangan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi keuangan harus sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dari laporan ke pemerintah kabupaten Bantaeng dengan BPKAD dan dilakukan secara rutin.

47. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan analisis kebutuhan setiap satu tahun sekali adalah prioritas dari RSUD Bantaeng, bagaimana tanggapan ibu terkait hal tersebut?

Narasumber : perencanaan kebutuhan dari rumah sakit dilakukan setiap tahun menyesuaikan dengan rencana bisnis rumah sakit dimana seluruh instalasi yang ada membuat aturan kepada bagian perencanaan untuk menjadi laporan triwulan RS.

48. Penulis : Berdasarkan wawancara sebelumnya, ditemukan bahwa RSUD Bantaeng belum menerapkan analisis dan evaluasi secara sistematis, apakah ada strategi untuk mengatasi hal ini?

Narasumber : Analisa dan evaluasi data akan dilakukan berdasarkan *kpi* yang telah direncanakan dengan tahapan yang berjenjang mulai dari bagian

fungsional, kepala bagian, wakil direktur, dan direkur. Dewan pengawas sebagai perwakilan bupati sehingga juga akan mewakili RS akan ikut melalui evaluasi pada rumah sakit.

49. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Ya benar. Walaupun belum dilakukan sistematika keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan, tetapi dengan adanya kuesioner yang telah disebar, dapat dilihat bahwa sebenarnya pegawai RSUD Bantaeng ingin dilibatkan dalam pengambilan keputusan.

50. Penulis : Namun, pada saat ini belum ada alat dan metode untuk mengukur keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan RSUD Bantaeng, apa strategi yang diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk mengatasi hal tersebut?

Narasumber : Akan dilakukan pelaksanaan evaluasi oleh pihak manajemen sedangkan pelaksanaan oleh instalasi akan dilakukan oleh masing-masing kepala bagian sesuai dengan *kpi* yang telah dirancang. Laporan evaluasi kabid/kabag akan dilaporkan ke pihak manajemen.

51. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa pengukuran performansi di akhir tahun adalah prioritas RSUD Bantaeng saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Saya rasa jika hal tersebut berdasarkan suara dari pegawai RSUD Bantaeng, hal tersebut sudah benar adanya. Sehingga menjadi catatan untuk manajemen untuk melakukan hal tersebut.

52. Penulis : Namun saat ini belum ada metode dan alat untuk melakukan pengukuran performansi, sehingga apa strategi yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng?

Narasumber : Pengukuran performansi akan dilakukan oleh masing-masing kepala instalasi dan selanjutnya akan di rapatkan bersama pihak manajemen.

53. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan,

saya menemukan bahwa Kebijakan dan strategi yang diterapkan adalah berdasarkan BLUD, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Ya betul, karena sudah ada aturannya juga yang harus dipatuhi, juga sistem manajemen menjadi lebih baik dengan menerapkan BLUD.

54. Penulis : Pada saat ini, RSUD Bantaeng belum melakukan evaluasi kebijakan dan strategi yang merata dan sistematis. Apa strategi yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk menangani hal ini?

Narasumber : Rumah sakit akan melalui evaluasi dan kebijakan sehingga strategi yang telah dilakukan manajemen maupun pelayanan dapat di evaluasi kembali oleh pemegang keputusan untuk melihat sejauh mana keberhasilan yang sudah dilakukan dan yang ditentukan.

55. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa mengadakan acara penghargaan adalah prioritas utama saat ini, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Ya benar, karena memang pegawai sangat menyukai acara-acara penghargaan, karena disitu mereka bisa melupakan sejenak pekerjaan mereka.

56. Penulis : Pada kpi yang telah dirancang, tingkat penyelesaian rekrutmen oleh RSUD Bantaeng belum memiliki alat dan metode untuk mengukurnya, sehingga strategi apa yang dapat diterapkan oleh RSUD Bantaeng untuk mengatasi hal tersebut?

Narasumber : Untuk saat ini rekrutan tenaga kerja dilakukan oleh RSUD Bantaeng sendiri dikarenakan adanya aturan pemerintah Kab Bantaeng untuk tidak menerima tenaga kerja sukarela sementara Rumah sakit membutuhkan banyak tenaga kerja. Ketersediaan tenaga kerja yang ada tidak mampu merangkum semua tugas. Sehingga strategi yang diterapkan nantinya akan mengikuti peraturan dari pemerintah.

57. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat produktivitas karyawan adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Ya benar, karena jika produktivitas karyawan meningkat,

maka pelayanan juga dapat meningkat.

58. Penulis : Terdapat 3 kpi yang dirancang terkait dengan variabel ini, yaitu tingkat produktivitas karyawan meningkat, tingkat kepuasan karyawan meningkat, dan tingkat absensi meningkat. Namun berdasarkan hasil pengolahan data, tidak ada satupun yang tercapai. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk mencapai hal tersebut?

Narasumber : Strategi RS untuk mencapai 3 kpi adalah dengan membuat aturan tersendiri dari RS tentang penilaian kinerja dari masing-masing staff yang ada secara sistematis dimulai oleh kabag/kabid, wadir, hingga direktur.



Transkrip Wawancara Narasumber 2

Nama : Dr. Hikmawaty. K, M. Kes
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Wakil Direktur Pelayanan
Waktu Wawancara : 23 Mei 2023

13. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan evaluasi kerjasama mitra satu kali setahun adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Ya saya rasa benar.

14. Penulis : Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk mempertahankan prioritas tersebut?

Narasumber : Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan pelaksanaan laporan yang bagus dari masing-masing instalasi dapat menentukan permasalahan yang ditemukan sehingga dapat segera mencari solusi, sehingga dapat membangun komunikasi yang lebih baik oleh mitra.

15. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan survei periodik ke pelanggan, apakah hal tersebut benar adanya?

Narasumber : Karena dengan melakukan survei ke pelanggan, kita bisa tau apa kekurangan pelayanan rumah sakit saat ini.

16. Penulis : Namun, saat ini RSUD Bantaeng belum memiliki alat dan metode pengukuran tingkat penyelesaian masalah. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menyelesaikan hal tersebut?

Narasumber : Masalah yang ditemukan rumah sakit saat ini akan dibahas oleh pihak manajemen dan dewan pengawas, sehingga permasalahan yang ada dapat segera diatasi baik oleh Rumah sakit maupun oleh pemerintah kabupaten Bantaeng.

17. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa melakukan evaluasi pelayanan satu bulan sekali adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?

Narsumber : .Ya benar, hal tersebut juga sudah dilakukan selama ini.

18. Penulis : Namun, evaluasi pelayanan secara tahunan belum dilakukan, bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menangani hal tersebut?

Narsumber : Evaluasi pelayanan akan dilakukan kemudian menggunakan kpi yang telah dirancang oleh kepala instalasi kemudian dilaporkan berjenjang sesuai jabatan struktural yang ada di rumah sakit.

19. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan meningkat adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?

Narsumber : Karena rumah sakit adalah bisnis di bidang pelayanan, maka hal yang wajar jika tingkat kepuasan pelanggan yang meningkat menjadi prioritas saat ini.

20. Penulis : Namun, saat ini belum ada tim khusus obeservasi pelanggan yang dibentuk, bagaimana strategi RSUD Bantaeng untuk menangani hal tersebut?

Narsumber : Jabatan kepala seksi di Rumah Sakit akan dipecah menjadi kepala tim khusus observasi dan akan menjadi pejabat fungsional.

21. Penulis : Berdasarkan pengolahan data yang telah saya lakukan, saya menemukan bahwa tingkat pengunjung meningkat adalah prioritas RSUD Bantaeng, apakah hal tersebut benar adanya?

Narsumber : Ya betul, karena kami juga biasanya di berikan arahan oleh pemerintah Kabupaten Bantaeng untuk terus meningkatkan tingkat pengunjung, makanya kami melakukan peningkatan pelayanan.

22. Penulis : Namun, kpi tingkat kepatuhan karyawan kepada SOP dan melakukan survei kepada masyarakat umum belum dilakukan. Bagaimana strategi RSUD Bantaeng terhadap hal tersebut?

Narsumber : Akan dilakukan mengikuti kpi yang telah dirancang dan dilakukan oleh pejabat fungsional kemudian oleh kabid/kabag, wakil direktur, dan kemudian direktur.

Lampiran 6 Uji validitas dan uji reabilitas

1. Variabel Produk

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Produk1	12.43	9.564	.492	.869
Produk2	12.80	8.855	.713	.828
Produk3	12.80	8.028	.817	.806
Produk4	12.43	9.564	.583	.851
Produk5	12.80	8.993	.678	.835
Produk6	12.73	9.444	.671	.838

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	6

2. Variabel Proses

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Proses1	4.80	2.372	.592	.884
Proses2	5.17	2.282	.711	.774
Proses3	5.17	1.868	.826	.650

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	3

3. Variabel Kepemimpinan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kepemimpinan1	6.53	2.395	.720	.806
Kepemimpinan2	6.20	2.372	.787	.756
Kepemimpinan3	6.33	1.816	.719	.835

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

4. Variabel Kepuasan Staff

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanStaf1	6.87	1.637	.660	.874
KepuasanStaf2	6.73	1.513	.711	.830
KepuasanStaf3	6.73	1.582	.853	.706

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	3

5. Variabel Kebijakan dan strategi

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kebijakan.dan.Strategi.1	6.53	3.775	.862	.910
Kebijakan.dan.Strategi.2	6.13	3.706	.849	.919
Kebijakan.dan.Strategi.3	6.20	3.407	.891	.887

Cronbach's Alpha	N of Items
.935	3

6. Variabel Sumber Daya Manusia

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SDM1	29.13	20.809	.467	.916
SDM2	28.70	19.321	.802	.889
SDM3	28.70	21.666	.569	.904
SDM4	28.93	20.133	.704	.896
SDM5	28.77	20.047	.713	.895
SDM6	28.67	20.575	.757	.893
SDM7	28.63	20.240	.804	.890
SDM8	28.70	20.769	.827	.891
SDM9	28.57	21.909	.606	.902
SDM10	28.60	22.179	.563	.904

Cronbach's Alpha	N of Items
.907	10

7. Variabel Dampak terhadap staff/SDM

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dampak.terhadap.SDM.1	6.47	1.568	.584	.736
Dampak.terhadap.SDM.2	6.03	1.620	.727	.545
Dampak.terhadap.SDM.3	6.03	2.240	.543	.763

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	3

8. Variabel Kemitraan (*Partnership*)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kemitraan1	6.43	1.564	.557	.764
Kemitraan2	6.27	1.444	.641	.669
Kemitraan3	6.17	1.661	.655	.664

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	3

9. Variabel Kepuasan Pelanggan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KepuasanPelanggan1	6.60	1.145	.624	.896
KepuasanPelanggan2	6.67	1.057	.905	.613
KepuasanPelanggan3	6.53	1.292	.662	.843

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	3

10. Variabel Pelayanan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pelayanan1	7.40	2.179	.486	.781
Pelayanan2	6.60	2.800	.520	.706
Pelayanan3	6.67	2.230	.729	.462

Cronbach's Alpha	N of Items
.938	3

11. Variabel Dampak terhadap Pelanggan

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dampak.Terhadap.Pelanggan.1	7.23	1.702	.602	.373
Dampak.Terhadap.Pelanggan.2	6.33	2.437	.397	.668
Dampak.Terhadap.Pelanggan.3	6.37	2.792	.467	.596

Cronbach's Alpha	N of Items
.862	3

12. Variabel Dampak terhadap lingkungan

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Dampak.Terhadap.Masyarakat.1	7.50	1.776	.700	.632
Dampak.Terhadap.Masyarakat.2	7.33	2.092	.565	.778
Dampak.Terhadap.Masyarakat.3	7.37	1.964	.625	.716

