

***KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI) BERDASARAKAN
GAMBARAN KINERJA PENDEKATAN KEMASLAHATAN
DI RS ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Administrasi Rumah Sakit



TOVIK ISMAIL SALEH

20191030053

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2023

MOTTO

”Jalani dan hadapi saja apa yang ada di hadapan kita dengan *bismillah* dan dengan segala pengetahuan dan kemampuan yang kita miliki, maka hasil adalah sebuah bonus.”

“Jangan pernah menolak untuk suatu kesempatan yang diberikan, karena kita tidak akan pernah tau bahwa itu merupakan pintu kesuksesan kita.”

“Tovik Ismail Suharso”

Kudedikasikan karyaku untuk :

Ayah dan Ibu Tercinta

Istri Terkasih

RS Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya

Almamaterku

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia diuntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 1 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan:



TOVIK ISMAIL SALEH

20191030053

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilahi robbil 'ualamin. Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah *subhanahu wataala* yang telah memberikan petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga tesis yang berjudul "KEY PERFORMANCE INDICATORS BERDASARKAN GAMBARAN KINERJA PENDEKATAN KEMASLAHATAN DI RS ISLAM PKU MUHAMMADIYAH PALANGKA RAYA" dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Bagi sebuah organisasi, kinerja merupakan hal yang sangat penting harus diukur guna melihat capaian rencana strategi yang dijalankan. Namun untuk mencegah terjadinya hasil yang bias maka pengukuran kinerja harus dilakukan sesuai dengan system manajemen kinerja yang digunakan organisasi tersebut. dalam penelitian ini didapatkan ukuran-ukuran kemaslahatan yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi yang berbasis *maqasid syari'ah*.

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 2 pada Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

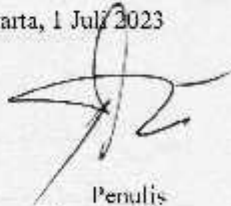
Penghargaan yang setinggi-tingginya serta ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, *jazakumullahu khairan katsiran* kami sampaikan kepada:

1. Dr. Elsyce Maria Rosa, SKM., M.Kep selaku Kaprodi MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

2. Dr.dr. Sagiran, Sp.B(K)KL., M.Kes selaku Pembimbing tesis I.
3. Dr. dr. Sri Sundari, M.Kes selaku pembimbing tesis II.
4. Seluruh dosen Prodi MARS Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas seluruh ilmu yang telah diajarkan kepada kami.
5. Pimpinan Wilayah Muhammadiyah dan Direktur RS Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memberikan kesempatan berharga serta dukungan yang sangat besar dalam studi dan penelitian ini.
6. Orang tua tercinta, Istri terkasih dan segenap keluarga besar atas doa dan dukungannya.
7. Rekan-rekan seperjuangan Prodi MARS atas dukungan dan semangatnya.
8. Seluruh karyawan, pelanggan, dan pihak yang tak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah berjasa baik secara langsung maupun tidak hingga terselesaikannya tesis ini.

Besar harapan kami, tesis ini dapat memberikan manfaat seluas-luasnya kepada seluruh pihak. Kesempurnaan hanya milik Allah *subhanahu wata'ala*, kami menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan demi kemajuan bersama.

Yogyakarta, 1 Juli 2023



Penulis
Tania Kurnia

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
MOTTO	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Landasan Teori	11

1. Rumah Sakit Islam	11
2. Kinerja	12
3. <i>Key Performance Indicators (KPI)</i>	16
4. Masalah Performa (Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kemaslahatan)	17
C. Kerangka Teori	29
D. Kerangka Konsep	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Desain Penelitian	30
B. Subjek dan Objek Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Instrumen Penelitian	32
E. Analisa Data	33
F. Tahapan Penelitian	39
G. Etika Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	43
1. Identitas RS Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya	43
2. Sejarah Singkat RS Islam PKU Muhammadiyah Palangka Raya	43
3. Visi, Misi, Nilai-nilai, dan Falsafah	44

B. Hasil Penelitian	52
1. Gambaran Kinerja Orientasi Ibadah	55
2. Gambaran Kinerja Orientasi Proses	
Internal	67
3. Gambaran Kinerja Orientasi Bakat	73
4. Gambaran Kinerja Orientasi	
Pembelajaran	76
5. Gambaran Kinerja Orientasi Pelanggan	83
6. Gambaran Kinerja Orientasi Harta	
Kekayaan	86
C. Key Performance Indicators	92
1. Orientasi Ibadah	92
2. Orientasi Proses Internal	96
3. Orientasi Bakat	98
4. Orientasi Pembelajaran	99
5. Orientasi Pelanggan	101
6. Orientasi Harta Kekayaan	102
D. Pembahasan	
1. Kinerja Orientasi Ibadah	106
2. Kinerja Orientasi Proses Internal	108
3. Kinerja Orientasi Bakat	111
4. Kinerja Orientasi Pembelajaran	112
5. Kinerja Orientasi Pelanggan	114

6. Kinerja Orientasi Harta Kekayaan	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	116
A. Simpulan	116
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 4.1 Daftar Nama Informan	53
Tabel 4.2. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Ibadah	92
Tabel 4.2. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Proses Internal	96
Tabel 4.3. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Bakat	98
Tabel 4.4. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Pembelajaran	99
Tabel 4.5. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Pelanggan	101
Tabel 4.6. <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	
Orientasi Harta Kekayaan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Teori	29
Gambar 2.2.	Kerangka Konsep	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara	123
Lampiran 2	Curriculum Vitae	126