

ABSTRACT

Performance measurement is a work assessment progress to the target and the objective which has been determined previously, including the information on: the efficient use of resources in producing goods and services; goods and services quality (how well goods and services which have been delivered to the customer is and how far the customer has been satisfied); the result of the activity is compared to the intended meaning; and the effectiveness in achieving the objectives.

This research is meant to find out how the performance of Rumah Sakit Darmo Surabaya which is located in jalan Raya Darmo No. 90 Surabaya which is measured by using Community Satisfaction Index (IKM) and to find out how the rate of concordance between service performance and public expectations. The data analysis technique has been done by using qualitative descriptive in order to find out the Public Satisfaction Index (IKM) and to explain it in the Cartesian diagram.

The result of the survey which has been done in Rumah Sakit Darmo Surabaya about the performance measurement which is assessed by using Community Satisfaction Index (IKM) has obtained the result of each indicators i.e.: (1) service procedures, (2) service requirements, (3) the clarity of service officer, (4) the disciplinary of service officer, (5) the responsibility of service officer, (6) the capability of service officer, (7) the promptness of services, (8) the equality in having services, (9) the hospitality and politeness of officer, (10) the reasonableness of service cost, (11) the certainty of cost, (12) the certainty of service schedule, (13) service convenience, (14) safety of service are in good position and the result of indexes have been obtained is 3.3 and the value of Public Satisfaction Index after it has been converted is $3.3 \times 25 = 81.89$ which means that the performance of service units is quite well whereas the rate of concordance between the public expectation / interest and the performance has obtained 98.14% is the service performance which is considered to be Concord with the expectation of the public

Keywords: *Community Satisfaction Index (IKM), Performance Measurement, and Cartesian Diagram*

INTISARI

Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumberdaya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja Rumah Sakit Darmo Surabaya yang beralamat di jalan Raya Darmo No. 90 Surabaya yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan mengetahui bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan/kepentingan masyarakat. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan memaparkannya kedalam diagram kartesius.

Hasil survey yang dilakukan pada penelitian di Rumah Sakit Darmo Surabaya tentang pengukuran kinerja yang dinilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh hasil masing-masing indikator yaitu (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapat pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajaran biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan pelayanan, (14) keamanan pelayanan berada pada posisi baik dan diperoleh hasil indeks secara keseluruhan sebesar 3,3 dan nilai IKM setelah dikonversi $3,3 \times 25 = 81,89$ yang berarti kinerja unit pelayanan sangat baik, sedangkan untuk tingkat kesesuaian antara harapan / kepentingan masyarakat dengan kinerja diperoleh nilai 98,14 % kinerja pelayanan yang di anggap sudah sangat sesuai dengan harapan masyarakat. Dari 14 (empat belas) indikator unsur-unsur layanan IKM dipaparkan kedalam Diagram Kartesius yang terdiri dari 4 (empat) kuadran antara lain : 1). Kuadran A yang merupakan prioritas utama, tetapi perusahaan belum melaksanakan dengan baik. 2). Kuadran B merupakan hal yang harus dipertahankan oleh perusahaan, karena sudah dilakukan dengan baik. 3) Kuadran C merupakan prioritas rendah, karena bagi pelanggan merupakan hal yang kurang penting tetapi perusahaan melaksanakan biasa-biasa saja. 4). Kuadran D merupakan hal yang berlebihan yang dilakukan perusahaan. Dengan dipisahkan oleh dua sumbu yaitu sumbu X dan sumbu Y.

Kata-kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pengukuran Kinerja, Diagram Kartesius