

**Judul** : Analisis Kinerja Diukur Dari *Key Performance Indicator*  
(Studi Kasus Pada Siloam Hospitals Bali)  
**Nama** : Vika Virnanda  
**NIM** : 22311601009  
**Konsentrasi** : Manajemen Sumber Daya Manusia

## ABSTRAK

Manusia merupakan aset utama dalam organisasi, sehingga sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dan dimanfaatkan secara seimbang dan manusiawi. Rumah sakit swasta merupakan salah satu instansi kesehatan yang dimiliki oleh perusahaan nirlaba dan swasta yang kegiatan operasionalnya dibiayai melalui pembayaran untuk layanan medis oleh pasien itu sendiri, oleh penanggung asuransi atau corporate dan oleh kedutaan asing. Siloam Hospital Bali beralamat di Jl. Sunset Road No.818, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali dengan total responden sebanyak 73 orang karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kinerja yang diukur dari key performance indicator (finansial dan profitabilitas, kepuasan pelanggan, internal proses, pembelajaran dan pertumbuhan serta kinerja karyawan). Data penelitian merupakan data sekunder yang diperoleh dari Siloam Hospitals Bali. Pengujian hipotesis penelitian digunakan teknik analisis SPSS (Statistical Product and Service Solution).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa finansial dan profitabilitas (X1), kepuasan pelanggan (X2), internal proses (X3), pembelajaran dan pertumbuhan baik secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Diharapkan pada penelitian berikutnya dapat diteliti variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah finansial dan profitabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Internal proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Finansial dan profitabilitas, kepuasan pelanggan, internal proses, pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Saran dalam penelitian ini adalah pelayanan harus sesuai dengan SOP, karyawan yang cepat dan tanggap dalam merespon keluhan pasien, penjabaran strategi yang tepat dari manajemen, peningkatan kompetensi, kesempatan untuk belajar dan bertumbuh baik itu dari pelatihan-pelatihan maupun pendidikan formal dan tekanan yang stabil serta kesehatan karyawan yang tetap stabil.

**Kata kunci:** Finansial dan Profitabilitas, Kepuasan Pelanggan, Internal Proses, Pembelajaran dan Pertumbuhan, Kinerja Karyawan

**Title** : *Performance Analysis Measured from Key Performance Indicator (Case Study at Siloam Hospitals Bali)*  
**Name** : **Vika Virnanda**  
**NIM** : **22311601009**  
**Concentration** : *Human Resource Management*

### **ABSTRACT**

*Since human resources (HR) are the primary asset in an organization, they must be managed and utilized in a balanced and humane manner. A private hospital is one of the health agencies owned by non-profit and private companies whose operational activities are financed through payments for medical services by the patients themselves, insurers or corporations, and foreign embassies. Siloam Hospital Bali is located at Jl. Sunset Road No. 818, Kuta, Kec. Kuta, Badung Regency, Bali, with a total of 73 employee respondents.*

*This study aims to determine the performance analysis based on key performance indicators (financial and profitability, customer satisfaction, internal processes, learning and growth, and employee performance). The study used secondary data that was obtained from Siloam Hospitals in Bali. The SPSS (Statistical Product and Service Solution) analysis techniques were used in research hypothesis testing.*

*The results showed that financial and profitability (X1), customer satisfaction (X2), internal processes (X3), and learning and growth (Y) both partially and simultaneously have a positive and significant effect on employee performance. It is hoped that in the next study other variables that affect employee performance can be investigated.*

*The conclusion in this study is that finance and profitability have a positive and significant effect on employee performance. Customer satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Internal processes have a positive and significant effect on employee performance. Learning and growth have a positive and significant effect on employee performance. Financial and profitability, customer satisfaction, internal processes, learning, and growth all have a significant positive impact on employee performance. This study suggests that services should adhere to the Standard Operating Procedure (SOP), that employees should respond quickly and responsively to patient complaints, that management should formulate the appropriate strategy, that competence should increase, that there should be opportunities for learning and growth through both formal and informal education, and that there should be stable pressure and employee health.*

**Keywords:** *financial and profitability, customer satisfaction, internal processes, learning and growth, employee performance.*