

## Pengaruh perspektif bisnis internal terhadap kinerja RSIA Kurnia Cilegon = The influence internal business perspective to performance of RSIA Kurnia Cilegon in 2008

Tubagus Edi Kusnadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339638&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh perspektif proses bisnis internal (proses inovasi, proses pengelolaan operasi, pelayanan purna jual, dan proses pengelolaan pelanggan) terhadap kinerja RSIA Kurnia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Perspektif bisnis internal merupakan kerangka sistem manajemen kinerja pelayanan terhadap pasien, sehingga dari sistem manajemen kinerja ini dapat diketahui apakah pihak rumah sakit perlu atau tidak meningkatkan kualitas pelayanan dan profesionalisme agar dapat menangani pasien secara efektif dan efisien, Penelitian ini menggunakan survei hubungan kausal dengan teknik analisis jalur. Teknik ini menguji hubungan Jangung dan tidak langsung dari tiap-tiap variabel perspektif proses bisnis internal terhadap kinerja RSIA Kurnia dengan 75 sampel. Dari perhitungan analisa data statistik variabel, proses inovasi, pelayanan purna jual, dan proses pengelolaan pelanggan mempunyai hubungan langsung dengan kinerja rumah sakit, sedangkan proses pengelolaan operasi dan pelayanan purna jual mempunyai hubungan tidak langsung.

<hr>

This research is purposed to obtain the relationship of internal business process perspective (innovation process, operation management process, post-purchase service process; and customer management process) to the performance of RSIA Kurnia's to give its customers service of excellence, Internal business process perspective is performance management system framework which measures service performances given to patients, From this performance management system can be known whether the hospitals management needs to increase services quality and professionalism in order to carry out patients effectively and efficiently, This research is utilized by causal relationship survey with Path Analysis technique. This technique examined the direct and indirect factors of each business process internal variable to the RSIA Kurnia's performance with 75 sample population.