

PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DAN
PERANANNYA TERHADAP PRESTASI KERJA
BAGIAN KEPERAWATAN
DI RS. ST. ELISABETH SEMARANG


SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Oleh:

Nama : FEBE TITIM MAULIA MAYASARI
NIM : 95.30.2318
NIRM : 95.6.111.02016.50091
Jurusan : MANAJEMEN

 PERPUSTAKAAN	No. INV.	732 / p / 100
	Th. Angg.	Cat. : -
	PARAP.	08 TGL. 11 / 05 / 100.

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1999

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa skripsi penelitian yang ditulis oleh :

Nama : FEBE TITIM MAULIA MAYASARI

N I M : 95.30.2318

N I R M : 95.6.111.02016.50091

Judul : PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DAN
PERANANNYA TERHADAP PRESTASI KERJA
BAGIAN KEPERAWATAN DI RS. ST. ELISABETH
SEMARANG.

Dapat diterima sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) pada
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang.

Semarang, Mei 1999

Dosen Pembimbing Utama (I)

(Dra. Lucia Hari Patworo, Msi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : “ *PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DAN PERANANNYA TERHADAP PRESTASI KERJA BAGIAN KEPERAWATAN DI RS. ST. ELISABETH SEMARANG* “ ini diterima dan disahkan oleh Panitia

Penguji dalam Sidang pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 1999

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Penguji Utama (I)

(Dra. Rustina Untari, MSIE)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata


(Komala Inggarwati, SE, MM)
FAKULTAS EKONOMI

HALAMAN MOTTO

MOTTO :

- † Berpeganglah pada didikan, janganlah melepaskannya, peliharalah dia, karena dialah hidupmu.

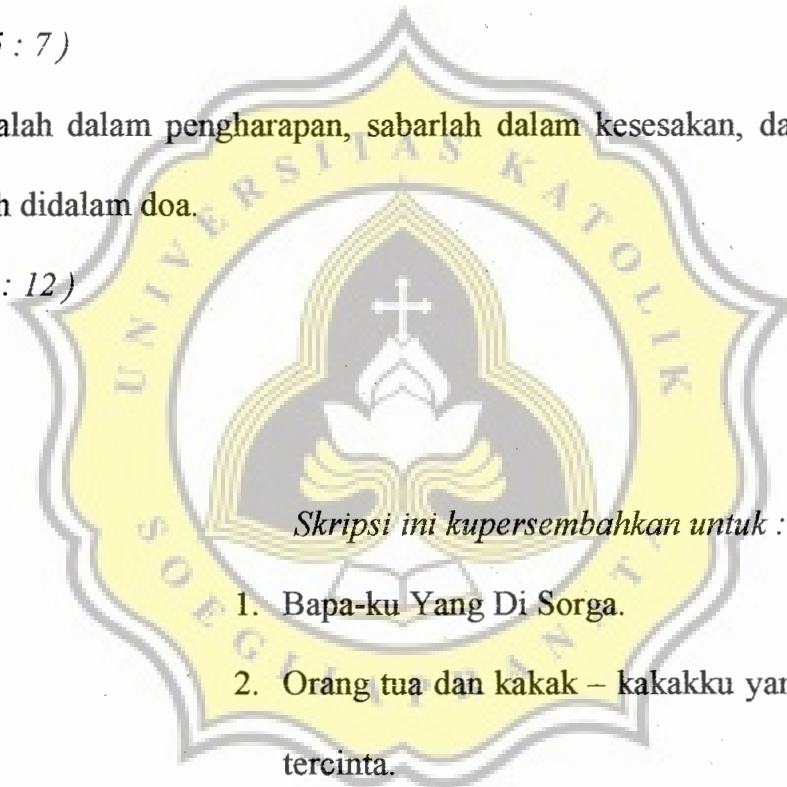
(Amsal 4 : 13)

- † Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadaNya sebab Ia yang memelihara kamu.

(I Petrus 5 : 7)

- † Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah didalam doa.

(Roma 12 : 12)



1. Bapa-ku Yang Di Sorga.
2. Orang tua dan kakak – kakakku yang tercinta.
3. Sahabat dan teman – teman yang kusayangi.
4. Almamaterku Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala hmat dan berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan ripsi ini dengan judul " PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU N PERANANNYA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN BAGIAN PERAWATAN PADA RS. ST. ELISABETH SEMARANG ".

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah tuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sarjana hun ajaran 1998 / 1999 di Fakultas Ekonomi Jurusan najemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa tanpa dorongan, bimbingan, ntuan, serta doa dari berbagai pihak maka penyusunan oposal penelitian ini tidak akan terwujud. Oleh karena u penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar - esarnya kepada :

Ibu Komala Inggarwati, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Ibu Dra. Lucia Hari Patworo, MSi, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya guna membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk-petunjuk yang sangat berguna demi terwujudnya skripsi ini.

Ibu A. Ferijani, SE, MSHRM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan selama penulis menyusun skripsi ini sampai selesai.

Bapak Benedictus Karno B.P, SE, MM, yang telah meluangkan waktunya guna memberikan petunjuk - petunjuk yang sangat bermanfaat bagi analisa skripsi ini.

Bapak Drs. Rudi Elyadi, MM, selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat serta dorongan bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.

Dr. Augustinus Suwito, selaku Direktur Utama RS. St. Elisabeth Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

Sr. M. Irene OSF, selaku Sekretaris RS. St. Elisabeth Semarang yang telah memberikan informasi, petunjuk, serta data - data yang penulis perlukan dalam penyusunan skripsi ini.

Sr. Th. Tyas Utami, selaku Kasi GKM beserta seluruh tim asistensi GKM RS. St. Elisabeth Semarang yang telah banyak meluangkan waktunya untuk mendampingi penulis dalam melakukan penelitian dari awal hingga selesainya skripsi ini.

9. Seluruh Staf dan Karyawan RS. St. Elisabeth Semarang yang terlibat dalam penelitian penulis dan sudi membantu penulis terutama dalam melengkapi data penelitian.
10. Yang tercinta Ayah, Ibu, serta kakak - kakak yang telah memberikan dorongan serta nasehat kepada penulis hingga tersusunnya skripsi ini.
11. Sahabat - sahabat saya Dewi, Atik, Tia, Fusia, Irine, Nita, Guntur, Een, dan teman - teman LPKT, juga khususnya untuk Otniel Deny Okta Saputra yang tercinta yang telah banyak memberikan doa serta bantuan baik moril maupun spirituil hingga selesainya skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak karena penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, Mei 1999

Penulis

ABSTRAKSI

Di dalam skripsi ini, penulis membahas mengenai PELAKSANAAN GUGUS KENDALI MUTU DAN PERANANNYA TERHADAP INSTANSI KERJA KARYAWAN BAGIAN KEPERAWATAN PADA RS. ST. "SABETH SEMARANG".

Penulis mengambil topik tersebut di atas karena pada kondisi perekonomian seperti sekarang ini nampak sekali persaingan yang semakin tajam, apalagi ditambah dengan adanya krisis moneter yang sedang melanda masyarakat Indonesia, hanya organisasi atau perusahaan yang mempunyai daya saing tinggi yang dapat bertahan dan berperan secara positif dalam dunia bisnis. Masalah yang timbul biasanya berpusat pada melemahnya pembangunan nasional terutama pada sektor perekonomian yang akan merembet ke sektor - sektor lainnya seperti sosial, politik, kesehatan, keamanan, dan lain - lain. Dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kesehatan, perlu terus ditingkatkan mutu pelayanan rumah sakit - rumah sakit, lembaga - lembaga pemulihan kesehatan, pusat kesehatan masyarakat, serta lembaga kesehatan lainnya.

Daya saing yang tinggi dapat dicapai melalui peningkatan mutu, peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi dan efektivitas serta dengan melibatkan partisipasi karyawan untuk memecahkan masalah - masalah dalam organisasi. Oleh karena itulah diperlukan suatu sistem manajemen yang bersumber dari sumber daya manusia yang berkualitas, dimana keberadaannya harus selalu dipelihara dan dipertahankan sehingga membantu organisasi mencapai tujuannya.

Dalam usaha peningkatan mutu dikenal dengan adanya istilah satu konsep yaitu Pengendalian Mutu Terpadu atau Total Quality Control. Di dalam PMT tersebut ada sub sistem yang disebut Gugus Kendali Mutu (GKM). Gugus Kendali Mutu ini bukan saja mampu mengembangkan ketrampilan teknis tetapi juga akan mampu memberikan motivasi ideologi yang menunjang adanya hubungan yang serasi dan mantap antara pekerja, staff, dan pihak pimpinan. Pimpinan harus mendorong partisipasi karyawan dan terbuka terhadap minat, gagasan, dan saran dari karyawan. Dengan demikian karyawan akan berkeinginan untuk berpartisipasi dalam memecahkan masalah - masalah yang timbul dari organisasi. Jadi Gugus Kendali Mutu dapat meningkatkan tumbuh berkembangnya partisipasi dalam menyempurnakan tugas. Adanya Gugus

Kendali Mutu ini dimaksudkan untuk memberi kesempatan pada karyawan untuk bersama - sama memecahkan masalah yang ada dalam pekerjaannya.

RS. St. Elisabeth Semarang merupakan sebuah rumah sakit yang cukup besar sehingga tentu saja berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan jasa yang terbaik kepada masyarakat di bidang kesehatan. Salah satu usaha yang dilakukan adalah menerapkan sistem Gugus Kendali Mutu tersebut. Tentu saja hal tersebut merupakan tujuan rumah sakit untuk maju terutama dari segi mutu dan kualitas pelayanan jasanya.

Dengan melakukan penelitian ini, penulis secara khusus mengemukakan identifikasi masalahnya yaitu bagaimana pelaksanaan GKM dan apakah terdapat perbedaan antara prestasi kerja karyawan sebelum adanya GKM dengan sesudah dilaksanakannya GKM. Adapun hipotesisnya adalah terdapat perbedaan prestasi kerja karyawan sebelum adanya GKM dengan sudah dilaksanakannya GKM.

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap 50 responden karyawan bagian keperawatan. Pengambilan sampel dilakukan secara random sampling. Hasil yang diperoleh dirumuskan dengan cara distribusi frekuensi berupa persentase yang merupakan tolak ukur efektif atau tidaknya pelaksanaan GKM serta tanggapan karyawan mengenai pelaksanaan GKM tersebut. Diketahui bahwa pelaksanaan GKM

RS. St. Elisabeth Semarang dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Selanjutnya dilihat dari analisis Tes ranking Bertanda Wilcoxon dapat diketahui bahwa ternyata ada peningkatan prestasi kerja karyawan yang diukur melalui hasil angket kepuasan pasien sebelum adanya GKM dengan sesudah penerapan GKM. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang menolak H_0 (R hitung < T tabel) dan menerima H_1 (R hitung \geq T tabel) yang menyatakan bahwa tingkat prestasi kerja karyawan telah penerapan GKM bertambah dari sebelum adanya GKM. Perkembangan dan prestasi yang telah dicapai melalui kegiatan GKM ini diharapkan dapat dipertahankan dan lebih dikembangkan pelaksanaannya, oleh sebab itu perlu adanya peningkatan partisipasi dan dukungan yang lebih besar dan lebih berarti dari seluruh karyawan RS. St. Elisabeth Semarang.

DAFTAR ISI

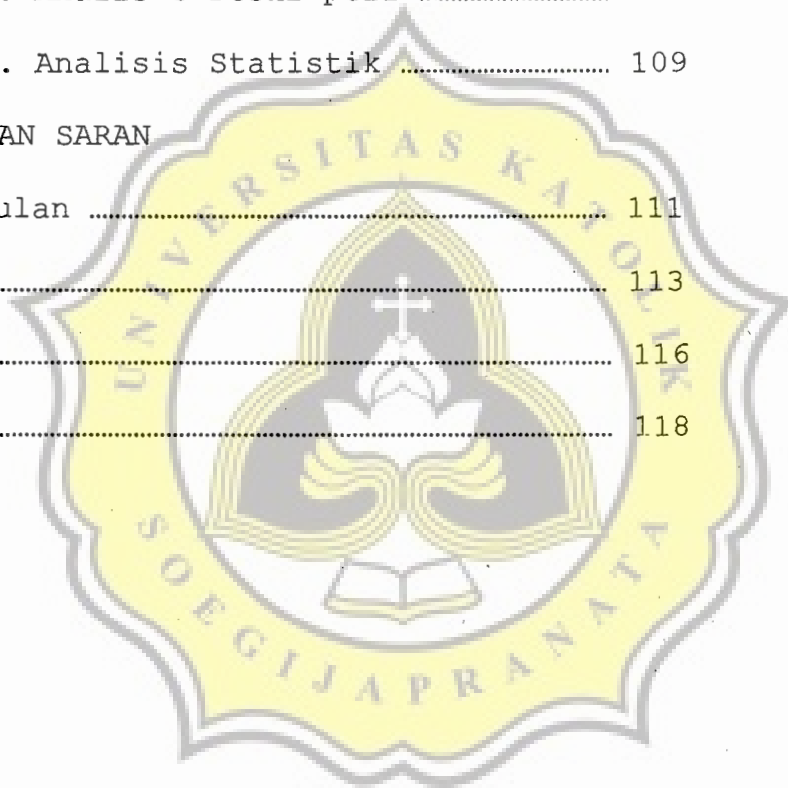
LAMAN JUDUL	i
LAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LAMAN MOTTO	iv
TA PENGANTAR	v
STRAKSI	viii
FTAR ISI	x
FTAR TABEL	xiii
FTAR GAMBAR	xvi
B I. PENDAHULUAN	
I .1. Latar Belakang Masalah	1
I .2. Perumusan Masalah	7
I .3. Pembatasan Masalah	7
I .4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
I.4.1. Tujuan Penelitian	8
I.4.2. Kegunaan Penelitian	8
I .5. Sistematika Penulisan	9
AB II. TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
II.2. Gugus Kendali Mutu	11
II.2.1. Sejarah GKM	11
II.2.2. Pengertian GKM	14

II.2.3.	Maksud Dan Tujuan GKM	16
II.2.4.	Langkah - langkah Pembentukan Dan Penerapan GKM	17
II.2.5.	Organisasi GKM	20
II.2.6.	Teknik - Teknik Dasar GKM	23
II .3.	Pengertian Prestasi Kerja	28
II .4.	Peranan GKM Terhadap Prestasi Kerja Karyawan	32
II .5.	Kerangka Pemikiran	34
II .6.	Hipotesis	35
II .7.	Definisi Operasional	36
B III.	METODOLOGI PENELITIAN	
III.1.	Lokasi Penelitian	39
III.2.	Populasi Dan Sampel	39
III.3.	Teknik Pengumpulan Data	41
III.4.	Jenis Data Penelitian	42
III.5.	Metode Analisa Data	43
AB IV.	HASIL DAN PEMBAHASAN	
IV .1.	Gambaran Umum Dan Sejarah Perkembangan RS.St.Elisabeth Semarang	47
IV.1.1.	Cita - cita RS.St.Elisabeth	54
IV.1.1.	Falsafah, Visi, Misi, dan Motto RS.St.Elisabeth	57
IV .2.	Struktur Organisasi	57

IV.3. Perkembangan GKM di RS.St.Elisabeth	68
IV.4. Pelaksanaan GKM di RS.St. Elisabeth	70
IV.5. Identitas Responden	89
IV.5.1. Tingkat Usia Dan Status Marital Responden	89
IV.5.2. Tingkat Pendidikan Dan Masa Kerja Responden	90
IV.6. Analisis Hasil Penelitian	91
IV.6.1. Analisis Deskriptif	91
IV.6.2. Analisis Statistik	109

B V. KESIMPULAN DAN SARAN

V .1. Kesimpulan	111
V .2. Saran	113
FTAR PUSTAKA	116
AMPIRAN	118



DAFTAR TABEL

4.1 . JADWAL KEGIATAN GKM	73
4.2 . TEMA GKM	75
4.3 . PENYEBAB DOMINAN GKM	76
4.4 . ANALISA MASALAH GKM	77
4.5 . RENCANA PENANGGULANGAN	78
4.6 . PELAKSANAAN GKM	79
4.7 . HASIL HAEMATOLOGI SEBELUM GKM	80
4.8 . HASIL KIMIA KLINIK SEBELUM GKM	81
4.9 . HASIL HAEMATOLOGI SESUDAH GKM	82
4.10. HASIL KIMIA KLINIK SESUDAH GKM	83
4.11. PERBANDINGAN HASIL HAEMATOLOGI	84
4.12. PERBANDINGAN HASIL KIMIA KLINIK	85
4.13. DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT USIA DAN STATUS MARITAL	89
4.14. DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN DAN MASA KERJA	90
4.15. KEANGGOTAAN GUGUS KENDALI MUTU	92
4.16. BIMBINGAN DAN PENGARAHAN MENGENAI GKM	93
4.17. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI KESEMPATAN MENINGKATKAN KEMAMPUAN PRIBADI DAN KREATIFITAS	94
4.18. KUALITAS HASIL KERJA PELAYANAN DAN JASA	94

4.19. TANGGAPAN RESPONDEN BAHWA GKM MENGURANGI KESALAHAN DALAM MELAKSANAKAN PEKERJAAN DAN MEMPERBAIKI MUTU	95
4.20. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI SUASANA KERJA HARMONIS SEHINGGA MENYEBABKAN KECOCOKAN DENGAN PEKERJAAN	96
4.21. PENYALURAN DAN PENGAJUAN SARAN UNTUK MEMECAHKAN MASALAH MELALUI GKM	97
4.22. TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG GKM MENCIPTAKAN KOMUNIKASI YANG HARMONIS ANTARA ATASAN DAN BAWAHAN	98
4.23. PENGGUNAAN DAN PENERAPAN TUJUH ALAT KENDALI MUTU SERTA KEDELAPAN LANGKAH PEMECAHAN MASALAH	99
4.24. PENINGKATAN KEMAJUAN RS	100
4.25. PEMBERIAN LATIHAN-LATIHAN UNTUK MENGANALISA DAN MEMECAHKAN MASALAH MENGGUNAKAN METODE STATISTIK	100
4.26. EFISIENSI JAM KERJA	101
4.27. TANGGAPAN PIMPINAN DALAM MENANGGAPI PENDAPAT KARYAWAN	102
4.28. KESEMPATAN MENINGKATKAN KEMAMPUAN DALAM HAL KEPEMIMPINAN	103
4.29. HUBUNGAN DENGAN ATASAN DAN REKAN KERJA	104

4.30. DORONGAN DARI PIMPINAN YANG MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA	105
4.31. KEHADIRAN DI TEMPAT KERJA	106
4.32. IJIN UNTUK MENINGGALKAN PEKERJAAN	106
4.33. PERILAKU DAN SIKAP KARYAWAN	107
4.34. PENINGKATAN PROGRAM SDM	108
4.35. ANALISIS TES RANKING BERTANDA WILCOXON	109



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1 . PENYEBAB MASALAH GKM	74
4.2 . DIAGRAM PARETHO PENYEBAB DOMINAN	76
4.3 . DIAGRAM PARETHO HASIL HAEMATOLOGI SEBELUM GKM	80
4.4 . DIAGRAM PARETHO HASIL KIMIA KLINIK SEBELUM GKM	81
4.5 . DIAGRAM PARETHO HASIL HAEMATOLOGI SESUDAH GKM	82
4.6 . DIAGRAM PARETHO HASIL KIMIA KLINIK SESUDAH GKM	83
4.7 . DIAGRAM PARETHO PERBANDINGAN HASIL HAEMATOLOGI	84
4.8 . DIAGRAM PARETHO PERBANDINGAN HASIL KIMIA KLINIK	85
4.9 . STANDARISASI PERMINTAAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM	87
4.10. UJI TES WILCOXON	110