

622.000

000

0000

ANALISIS PANDANGAN KARYAWAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT ANTARA  
SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN  
PENGENDALIAN MUTU TERPADU BERDASARKAN  
LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI KASUS RS. ST. ELISABETH SEMARANG)

SKRIPSI

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



Oleh :

Nama : OTNIEL DENNY OKTA SAPUTRA  
NIM : 94.30.1806  
NIRM : 94. 6.111.02016.50041

<b>PERPUSTAKAAN</b>	No. INV.	797 / E 100
	Th. Angg.	99 / 00 Cat :
	PARAP.	<i>Al</i> TGL. 30.05.00

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
2000

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG

---

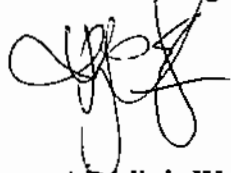
### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini kami menyatakan bahwa skripsi penelitian yang ditulis oleh :

Nama : OTNIEL/DENNY OKTA SAPUTRA  
NIM : 94.30.1806  
NIRM : 94.6.111.02016.50041  
Judul : ANALISIS PANDANGAN KARYAWAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN ANTARA SEBELUM DAN  
SESUDAH PENERAPAN PENGENDALIAN MUTU  
TERPADU BERDASARKAN LIMA DIMENSI  
KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS  
RS.ST.ELISABETH SEMARANG).

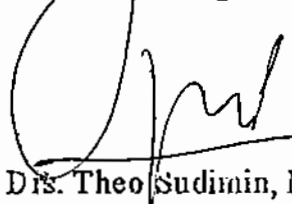
Dapat diterima sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana ( S1 ) pada  
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang.

Dosen Pembimbing Pertama ( I )



( Vincent Didiek W.A, Ph.D )

Dosen Pembimbing Kedua (II)



( Drs. Theo Sudimin, MS )

FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

---

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul : " *ANALISIS PANDANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT ANTARA SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PENGENDALIAN MUTU TERPADU BERDASARKAN LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN* " (STUDI KASUS RS. ST. ELISABETH SEMARANG) ini diterima dan disahkan oleh

Panitia Penguji dalam Sidang pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 29 April 2000

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Penguji Utama ( I )

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata



( SENTOT SUCIARTO, A. PhD )



( KOMALA INGGARWATI, SE, MM )

## HALAMAN MOTTO

### *MOTTO :*

- ☞ Tidak ada yang mustahil bagi orang percaya. ( Markus 9 : 23b )
- ☞ Serahkanlah segala kekuatiranmu kepadaNya sebab Ia yang memelihara kamu. ( I Petrus 5 : 7 )
- ☞ Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku. ( Filipi 4 : 13 )
- ☞ Tetapi dalam semuanya itu kita lebih dari pada orang-orang yang menang, oleh Dia yang telah mengasihi kita. ( Roma 8 : 37 )

*Skripsi ini kupersembahkan untuk :*

1. EL - SHADDAY.
2. Orang tua dan adik-adik yang tercinta.
3. Almamaterku Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul " ANALISIS PANDANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT ANTARA SEBELUM DAN SESUDAH PENERAPAN PENGENDALIAN MUTU TERPADU BERDASARKAN LIMA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN " (STUDI KASUS RS. ST. ELISABETH SEMARANG) .

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian sarjana tahun ajaran 1999 / 2000 di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa tanpa dorongan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak maka penyusunan proposal penelitian ini tidak akan terwujud. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

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

2. Bapak Vincent Didiék W.A, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya guna membimbing, mengarahkan serta memberikan petunjuk- petunjuk yang sangat berguna demi terwujudnya skripsi ini.
3. Bapak Drs. Theo Sudimin, MS, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing dan mengarahkan selama penulis menyusun skripsi ini sampai selesai.
4. Bapak Drs. Alex Emyll, MSP, selaku Dosen Wali yang telah memberikan semangat serta dorongan bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Bapak Sentot Suciarto, Ph.D, yang telah banyak memberikan bimbingan untuk memperbaiki dan lebih melengkapi skripsi ini.
6. Dr. Augustinus Suwito, selaku Direktur Utama RS. St. Elisabeth Semarang yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
7. 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.
8. Sr. Th. Tyas Utami, selaku Kasi PMT beserta seluruh tim asistensi PMT RS. St. Elisabeth Semarang yang telah 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 adik-adik yang telah memberikan dorongan serta nasehat kepada penulis hingga tersusunnya skripsi ini.
11. Teman-teman Fakultas Ekonomi UNIKA Soegijapranata Semarang, khususnya untuk Febe Titim Maulia Mayasari, SE 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, April 2000

Penulis



## ABSTRAK

Semakin meningkatnya permintaan akan pelayanan kesehatan yang baik, seiring dengan meningkatnya tingkat pendidikan, pendapatan dan kemajuan dibidang kesehatan terutama pada masa-masa Indonesia sedang dilanda krisis ekonomi, mendorong RS.ST.ELISABETH untuk selalu berusaha menjaga, mengendalikan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi kepuasan konsumen. Salah satu cara yang ditempuh oleh pihak rumah sakit adalah dengan menerapkan program Pengendalian Mutu Terpadu bagi sumber daya manusia yang ada. Program ini dinilai mampu mengendalikan kualitas pelayanan karyawan sehingga ditengah-tengah banyaknya rumah sakit di kota Semarang ini RS.ST.ELISABETH mampu bersaing dalam hal pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Sebagai organisasi yang menghasilkan jasa, penerapan program Pengendalian Mutu Terpadu di RS.ST.ELISABETH diarahkan sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan konsumen, karena terciptanya kepuasan karyawan terjadi apabila kondisi tersebut telah dapat dicapai.

Kepuasan konsumen dibentuk dari pengalaman masa lalunya dimana mereka merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi. Penilaian kualitas pelayanan oleh konsumen ditujukan pada 5 variabel yang secara langsung dapat dirasakan yaitu Keandalan, Ketanggapan, Keyakinan, Empati, dan Keberwujudan. Oleh karena itu pihak rumah sakit berusaha selalu menjaga, mengendalikan dan melestarikan sehingga mampu memberikan jaminan akan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen.

Dengan memperhatikan latar belakang masalah diatas maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut :  
Apakah terdapat perbedaan pandangan karyawan terhadap kualitas pelayanan karyawan ditinjau dari segi Reliability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Confidence (Keyakinan), Empathy (Empati) dan Tangible (Berwujud) antara sebelum dan sesudah penerapan program Pengendalian Mutu Terpadu di RS.ST.ELISABETH Semarang.

Pengendalian Mutu Terpadu merupakan keseluruhan sistem dan kegiatan yang melibatkan seluruh lapisan karyawan untuk memadukan segala usaha peningkatan, pelestarian dan pengembangan kualitas pelayanan pada tingkat paling ekonomis demi kepuasan konsumen. Partisipasi karyawan dari mulai tingkat yang paling atas sampai kebawah harus mampu memberikan jaminan akan kualitas pelayanan yang diberikan pada konsumen, sehingga tujuan utama rumah sakit yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai. Dengan demikian tanggung jawab pelaksanaan PMT sangat tergantung dari partisipasi aktif dari seluruh karyawan yang ada di dalamnya. Tanggung jawab pelaksanaan PMT tidak mungkin diserahkan kepada suatu bagian saja, tetapi merupakan tanggung jawab bersama. Tujuan penerapan Pengendalian Mutu Terpadu di RS.ST.ELISABETH adalah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan karyawan, untuk



memberikan kepuasan yang lebih besar kepada konsumen, untuk meningkatkan kerja sama (team work) dan moral/semangat kerja karyawan dan untuk meningkatkan dan menjaga nama baik atau citra rumah sakit.

Dengan menggunakan daur PDCA (Plan Do Check Action), pada setiap periode waktu pelaksanaan Pengendalian Mutu Terpadu akan ditemukan berbagai macam kendala dan permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan penyampaian jasa hingga ketangan konsumen. Disini antara perencanaan kegiatan, pelaksanaan, pemeriksaan dan langkah-langkah yang diambil dapat dikendalikan sehingga sesuai dengan yang telah ditetapkan rumah sakit sebelumnya. Sebagai umpan balik untuk mengevaluasi kualitas pelayanan karyawan dibagikan pula angket kepada para pasien rawat inap. Melalui angket ini banyak didapatkan masukan-masukan positif tentang pelayanan yang mereka dapatkan selama berada dirumah sakit ini selain itu harapan-harapan pasien juga dapat digunakan untuk langkah awal perbaikan kualitas yang akan dilaksanakan.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat analisa distribusi frekuensi untuk mengetahui pandangan karyawan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit antara sebelum dan sesudah penerapan PMT. Setelah diadakan analisa lebih mendalam dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada karyawan RS.ST.ELISABETH, ternyata terjadi perbedaan pandangan yang signifikan mengenai kualitas pelayanan karyawan sesudah penerapan PMT. Program Pengendalian Mutu Terpadu mampu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga mendorong tingkat kepuasan konsumen. Penerapan Pengendalian Mutu terpadu ternyata membawa dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi faktor-faktor Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy dan Tangible. Dengan adanya partisipasi aktif dari seluruh karyawan dari berbagai lapisan maka pelaksanaan program Pengendalian Mutu Terpadu bisa berjalan dengan baik karena kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan.

untuk abstrak =

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAKSI .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1 .1. Latar Belakang Masalah .....	1
1 .2. Perumusan Masalah .....	7
1 .3. Tujuan Penelitian .....	8
1 .4. Kegunaan Penelitian .....	9
1 .5. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II. PENDEKATAN TEORITIS</b>	
2 .1. Landasan Teori .....	11
2.1.1. Sejarah PMT .....	11
2.1.2. Pengertian PMT .....	12
2.1.3. Langkah - langkah PMT .....	13
2.1.4. Faktor Penentu Keberhasilan ...	14

2 .2.	Manajemen Mutu .....	18
2.2.1.	Pengertian Manajemen Mutu .....	18
2.2.2.	Aspek-aspek Manajemen Mutu .....	19
2.2.3.	Sasaran Mutu .....	21
2 .3.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.3.1.	Definisi Kualitas .....	23
2.3.2.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2 .4.	Mengelola Kualitas Pelayanan .....	25
2 .5.	Peranan P M T Terhadap Kualitas Pelayanan .....	26
2 .6.	Kerangka Pemikiran .....	29
2 .7.	Hipotesis .....	30
2 .8.	Definisi Operasional .....	32
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3 .1.	Lokasi Penelitian .....	35
3 .2.	Populasi Dan Sampel .....	35
3 .3.	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3 .4.	Jenis Data Penelitian .....	38
3 .5.	Metode Analisa Data .....	39

*mana bab IV ?*

## DAFTAR TABEL

### TABEL :

4.1.	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT USIA DAN STATUS MARITAL .....	61
4.2.	DISTRIBUSI RESPONDEN MENURUT TINGKAT PENDIDIKAN DAN MASA KERJA .....	62
4.3.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG PMT .....	64
4.4.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (KEHANDALAN / RELIABILITY) .....	66
4.5.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (KETANGGAPAN / RESPONSIVENESS) .....	69
4.6.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (KEYAKINAN / CONFIDENCE) .....	71
4.7.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (EMPATI / EMPHATY) .....	73
4.8.	PANDANGAN KARYAWAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (BERWUJUD / TANGIBLE) .....	76