

KARYA TULIS ILMIAH
“PERSEPSI PASIEN TENTANG HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA
MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH
SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA”



**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Sosiologi (S.Sos)**

Disusun Oleh:

**Margaretha Wahyu Kumolo Retnaningtyas
091003964 (S.Sos)**

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

PERSEPSI PASIEN TENTANG HUBUNGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT PANTI RAPIH YOGYAKARTA

KARYA TULIS ILMIAH

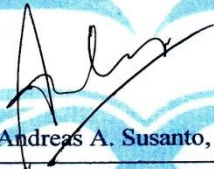
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.Sos pada Program Studi Sosiologi

Oleh:

MARGARETHA WAHYU K.R.

No.Mhs: 03964 / SOS

Disetujui oleh:


Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Karya Tulis : Persepsi Pasien tentang Hubungan Kualitas Sumber Daya
Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit
Panti Rapih Yogyakarta
Penyusun : Margaretha Wahyu K.R.
NIM : 091003964

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Karya Tulis Ilmiah yang
diselenggarakan pada

Hari/ Tanggal : Selasa, 29 April 2014

Pukul : 10.00 – 11.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1, Gedung FISIP UAJY

TIM PENGUJI

FX. Bambang KP, S.Sos., M.A
Penguji Utama

Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D.
Penguji I

St. Nindito, S.Sos., M.Si
Penguji II

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Margaretha Wahyu K.R.

No. Mahasiswa : 091003964

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis : Persepsi Pasien tentang Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran saya sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan pihak manapun.

Yogyakarta, 24 April 2014

Saya yang menyatakan,



Margaretha Wahyu K.R.

HALAMAN PERSEMBAHAN



Karya Tulis Ini sepenuhnya kupersembahkan
Untuk ibu dan bapak serta P.Sigit

HALAMAN MOTTO

Keberhasilan
bukan diukur dengan apa yang sudah Anda capai,
melainkan dengan tantangan yang Anda hadapi
dan keteguhan hati Anda untuk menjalani perjuangan mengatasi
berbagai rintangan...

-Orison Swett Marden-

*Saat seseorang diselimuti kemarahan,
maka ia akan kehilangan akal nya.
Oleh sebab itu,
putuskanlah segala sesuatunya ,
pada saat kamu tidak dalam kemarahan...
(BISMA)*

KATA PENGANTAR

Akhirnya, selesai juga karya tulis ini kukerjakan. Teristimewa ucapan syukur itu penulis haturkan jauh dari kedalaman hati untuk Tuhan penyelenggara hidup ini. Berkat perkenan-Nya penulis bisa menyelesaikan karya tulis ini. Penulis menyadari bahwa seluruh kehidupan ini tidak akan pernah terlepas dari peran dan dukungan dari banyak pihak, Penulis ucapkan terima kasih untuk:

- Ibu dan Bapak saya, terima kasih atas kesabaran dan doa-doa yang telah diberikan,, matur nuwun.
- Bapak Andreas A. Susanto, Ph.D yang telah membimbing saya, terimakasih atas motivasi yang diberikan selama ini, proses pembimbingan yang sangat bermanfaat ini, bapak secara tidak langsung menyadarkan kepada saya bahwa semua itu menjadi mudah kalau kita pikir mudah. Bapak memang baik banget.
- Bapak FX.Bambang KP, MA terima kasih atas saran yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki karya tulis ini.
- Bapak St.Nindito, S.sos., M.Si terima kasih atas kritik dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
- Ibu Sundari, trima kasih atas sapaan suatu hari yang membuat penulis tertantang meyelesaikan KTI ini, trima kasih ya bu atas support dan doa yang telah diberikan selama ini. Bakalan merindukan ibu sosiologi.
- Seluruh dosen Sosiologi, terima kasih atas ilmu yang telah ditransfer kepada penulis selama ini, terima kasih atas semangat dan dukungannya selama ini.
- P.Sigit thanks atas motivasi, kesabaran, dan dukunganmu. Nyata dan Luar Biasa.
- Mas ganteng, makasih ya atas dukungan, kesabaran, cinta, kasih dan sayang yang kau berikan untukku.
- Kakak- kakak penulis, Mas Anton, Mbak Dewi, Mas Anggik, Mbak Lia, Mas Rio, makasih banget atas suport yang diberikan.

- Sahabat kecilku yang menemani saat ngerjain KTI, Lili dan Ena makasih ya cantik udah nemeni aku dengan kecentilan kalian.. muahh
- Teman-temanku Sosiologi : Santi, Resa, Lius, Aan, Galuh, Yopi, Rudolf, Ranggi, Eno, Tia, Dion trima kasih atas kebersamaan kalian selama ini, sukses terus ya buat kalian. Ayoo majuuu!
- Teman seperjuanganku : Santi, Resa, dan mbak Tia, makasih ya udah merpus bareng,nge-curhat bareng. Ayo cepet nyusul ye,,Kapan menggila bareng lagi yaa?
- Teman-teman KKN : Jean, Felix, Reza, Ari, Iswara, Kris, Dewi, Cindy thanks untuk keceriaan kalian saat itu, sehingga membuat penulis tertantang untuk segera menyelesaikan KTI ini.
- Teman-teman Lektor Kalasan : Mas Guntur, terima kasih atas doa yang telah diberikan kepadaku.
- Seluruh umat wilayah Kalasan Tengah, trimakasih atas doa dan pengertiannya.
- Seluruh responden di Rumah Sakit Panti Rapih, maaf tidak bisa menyebutkan satu demi satu. Terima kasih sudah mau membantu penulis dalam penelitian.
- Karyawan- karyawati di Rumah Sakit Panti Rapih, makasih atas kesempatan dalam penelitian ini.
- Karyawan-karyawati Tata Usaha FISIP terima kasih atas bantuannya selama ini.

Bukan dengan kata-kata indah dan dengan kalimat panjang yang dapat mengungkapkan rasa syukur, namun dengan hati dan pikiran. Penulis menyadari Karya Tulis Ilmiah ini jauh dari sempurna, maka penulis tetap mengharapkan kritik dan saran dari anda semua. Akhir kata, selamat membaca.

Yogyakarta, 10 April 2014

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAM PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1. Pendahuluan	1
2. Pembatasan Masalah	3
3. Kerangka Konseptual	5
3.1. Kualitas Sumber Daya Manusia	5
3.2. Kualitas Pelayanan	8
4. Skematiasi Hubungan Antar Variabel	10
5. Metodologi Penelitian	11
5.1. Metode Penelitian	11
5.2. Lokasi dan Obyek Penelitian	11
5.3. Variabel Penelitian	11
5.4. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	11
5.5. Metode Pengumpulan Data	13
5.6. Teknik Analisa Data	13

BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

1. Sejarah Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta	16
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Panti Rapih	21

3. Struktur Organisasi Rumah Sakit Panti Rapih	23
4. Arti Logo Rumah Sakit Panti Rapih	24
5. Deskripsi Karyawan-Karyawati Rumah Sakit Panti Rapih	27

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Pendahuluan	29
2. Identitas Responden	29
2.1 Jenis Kelamin	30
2.2 Usia	30
2.3 Pendidikan	31
3. Pengujian Instrumen.....	31
3.1. Uji Validitas Kualitas SDM	32
3.2. Uji Reliabilitas	33
4. Perbedaan Kualitas SDM Menurut Karakteristik Responden.....	33
4.1. Perbedaan Kualitas SDM menurut Jenis Kelamin.....	34
4.2. Perbedaan Kualitas SDM menurut Usia.....	35
4.3. Perbedaan Kualitas SDM menurut Tingkat Pendidikan.....	35
5. Perbedaan Kualitas Pelayanan Menurut Karakteristik Responden.....	36
5.1. Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Jenis Kelamin.....	36
5.2. Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Usia.....	37
5.3. Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Tingkat Pendidikan.....	38
6. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)	38
6.1. <i>Knowledge</i> (Pengetahuan)	38
6.2. <i>Skill</i> (Ketrampilan)	41
6.3. <i>Attitude</i> (Sikap)	43
7. Kualitas Pelayanan	46
7.1. <i>Reliable</i> (Kehandalan)	46
7.2. <i>Responsiveness</i> (Tanggap)	48
7.3. <i>Empathy</i> (Empati)	50

8. Temuan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan	53
9. Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan	54

BAB IV PENUTUP

KESIMPULAN	56
------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 2. Usia Responden	30
Tabel 3. Pendidikan Responden	31
Tabel 4. Hasil Uji Validitas	31
Tabel 5. Hasil Uji Validitas	32
Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 7 Perbedaan Kualitas SDM menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 8 Perbedaan Kualitas SDM menurut Usia	35
Tabel 9 Perbedaan Kualitas SDM menurut Tingkat Pendidikan	35
Tabel 10 Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 11 Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Usia	37
Tabel 12 Perbedaan Kualitas Pelayanan menurut Tingkat Pendidikan	38
Tabel 13. Perawat dapat memberikan informasi yang jelas tentang jenis perawatan yang diberikan (perlu dijalani oleh pasien)	39
Tabel 14. Perawat dapat menjelaskan dengan baik prosedur perawatan yang perlu dilalui oleh pasien	39
Tabel 15. Perawat dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pasien	40
Tabel 16. Perawat dapat menjelaskan persyaratan yang harus dipenuhi oleh pasien yang membutuhkan perawatan.....	41
Tabel 17. Perawat melakukan pekerjaannya sesuai prosedur	41
Tabel 18. Perawat melakukan pekerjaannya dengan cekatan	42
Tabel 19. Perawat dapat berkomunikasi dengan baik	42
Tabel 20. Perawat dapat mengatasi masalah dengan baik	43
Tabel 21. Perawat dapat menghargai pasien	43
Tabel 22. Perawat melakukan tugasnya dengan semangat	44
Tabel 23. Perawat memberikan pelayanannya tepat waktu	44
Tabel 24. Perawat memberikan informasi yang benar	45
Tabel 25. Perawat menunjukkan sikap bekerjasama (mau membantu)	45

Tabel 26. Saya mendapatkan perawatan yang tepat/baik	46
Tabel 27. Saya dapat mengandalkan kemampuan para perawat	47
Tabel 28. Saya memperoleh informasi perawatan yang benar	47
Tabel 29. Saya percaya prosedur perawatan yang dilakukan sudah sesuai	48
Tabel 30. Saya memperoleh pelayanan dengan cepat	48
Tabel 31. Saya memperoleh tanggapan yang positif bila memberi kritik dan saran	49
Tabel 32. Saya mendapatkan pelayanan yang saya butuhkan.....	49
Tabel 33. Saya memperoleh informasi yang saya perlukan	50
Tabel 34. Saya merasa diperhatikan dengan baik	50
Tabel 35. Saya merasa tidak didiskriminasi (dibeda-bedakan)	51
Tabel 36. Saya merasa dihargai	51
Tabel 37. Saya mempunyai hubungan yang baik dengan perawat	52
Tabel 38. Kualitas SDM dan Kualitas Pelayanan	53
Tabel 39. Kategori Kualitas Sumber Daya Manusia	53
Tabel 40. Kategori Kualitas Pelayanan	54
Tabel 41. Hasil Analisis Uji Korelasi	55

ABSTRAK

Studi ini merupakan upaya untuk mencoba memahami hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan, dalam konteks pelayanan dan sumber daya manusia di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah : (1) penyebaran kuesioner, (2) menganalisa data dengan menggunakan analisa korelasi untuk mengetahui hubungan kualitas sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta. Dari hasil analisa yang telah dilakukan terdapat hasil yakni ada hubungan kualitas SDM terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.

Kata kunci: *Kualitas sumber daya manusia (SDM), kualitas pelayanan*