

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN  
PADA RSU Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen**



**Disusun Oleh :**

**KUNARDI  
01.22.0153**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2006**

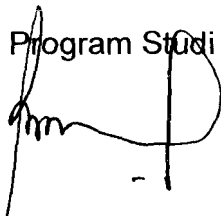
## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : KUNARDI  
Nomor Pokok : 01220153  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap  
Tingkat Kualitas Pelayanan Pada RSUD Dr. Saiful  
Anwar Malang**

Malang, Maret 2006

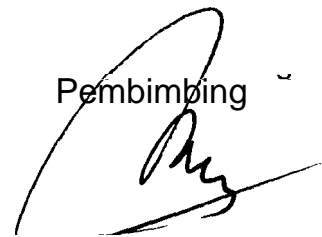
### DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi



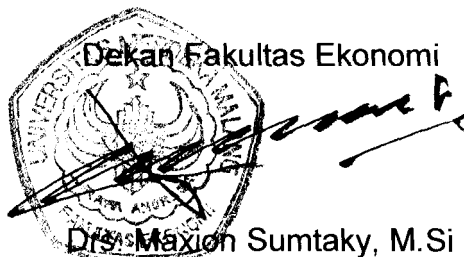
**Dra. Ema Setijani, MM**

Pembimbing



**Drs. Udin Ismail, MM**

Dekan Fakultas Ekonomi



**Drs. Maxion Sumtaky, M.Si**

# **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PADA RSU Dr. SAIFUL ANWAR MALANG**

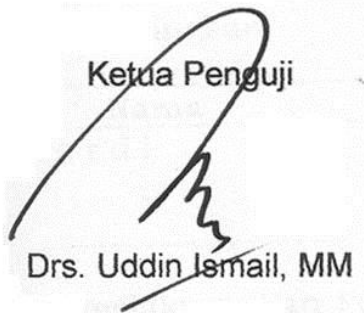
Dipersiapkan dan Disusun oleh :  
KUNARDI

01.22.0153

Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji  
Pada Tanggal 03 Maret 2006

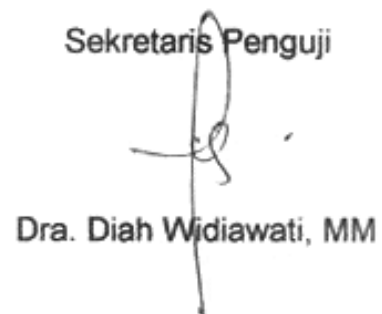
## **Susunan Dewan Penguji**

Ketua Penguji



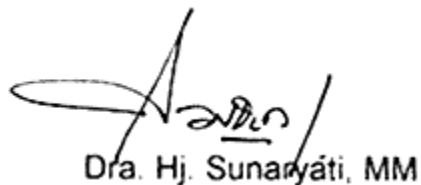
Drs. Uddin Ismail, MM

Sekretaris Penguji



Dra. Diah Widiawati, MM

Anggota Penguji



Dra. Hj. Sunaryati, MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, Maret 2006  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Malang



Drs. Merton Sumtaky, Msi



PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR  
RUMAH SAKIT UMUM Dr. SAIFUL ANWAR  
Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 2 MALANG 65111  
Telp. ( 0341 ) 362101, Fax. ( 0341 ) 369384  
E-MAIL : [staf-rsu-dr-saifulanwar@jatim.go.id](mailto:staf-rsu-dr-saifulanwar@jatim.go.id)

**SURAT KETERANGAN**  
**No. 070/ 1022 /308/2006**

**Yang bertanda tangan dibawah ini:**

N a m a : DR.dr. Respati Suryanto Dradjat,Sp.OT  
N I P :140 113 733  
Pangkat/ Gol. : Pembina Tingkat I – IV/ b  
Jabatan : Wk.Direktur Pelayanan & Pendidikan  
RSU Dr Saiful Anwar Malang

dengan ini menerangkan:

No.	Nama	NIM	Institusi
1.	K u n a r d i	01.22.0153	Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang

telah selesai melaksanakan Penelitian di Instalasi rawat Inap I RSU Dr Saiful Anwar Malang pada tanggal 12 Juni 2005 s/d 12 Juli 2005 dengan judul "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Tingkat Pelayanan Pada RSU Dr Saiful Anwar Malang".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 08 FEB 2006

An. Direktur RSU Dr. Saiful Anwar  
M a l a n g  
D i r e k t u r  
P e l a y a n a n & P e n d i d i k a n



~~Dr. dr. Respati Suryanto Dradjat, Sp.OT~~  
Pembina Tingkat I  
Nip. 140 113 733

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : KUNARDI

Nomor Pokok : 01.22.0153

Universitas : Merdeka Malang

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tempat dan Tgl. Lahir : Meulaboh, Aceh Barat 28 Mei 1982

Alamat : Jl. D. Limboto Barat A4/A30 Sawojajar Mlg

Nama Orang Tua (ayah) : Zainal Abidin Yunus, SH

(Ibu) : Ani Zarma

Riwayat Pendidikan : - Tahun 1989 lulus TK

- Tahun 1995 lulus SD Negeri Jetis III Lamongan

- Tahun 1998 lulus SLTP Negeri 1 Lamongan

- Tahun 2001 lulus SMU Negeri 2 Malang

- Tahun 2001 terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Merdeka Malang Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen



## A. Muqaddimah.....

" Dengan menyebut nama Allah  
Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang "

" hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah  
kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah  
supaya kamu beruntung " (Qs : Ali Imron : 200)

" jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu.  
Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-  
orang yang khusyu' " (Qs : Al-Baqoroh : 45)

" janganlah kamu berbesar hati apabila telah mencapai kesuksesan  
dan janganlah berkecil hati apabila kamu mendapat kegagalan,  
sebab Allah SWT telah menentukan jalan lain untukmu " (Hadist Nabi Muhammad SAW)

## Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ◆ **My Parents**, buat Ayah Mama terima kasih atas semua dukungan yang slama ini diberikan, do'a Ayah Mama awal keberhasilanku, matur suwun.....
- ◆ **My Family** (bang Andi,kak ria,kak yen, bang anang, boom, mimi, om tante sekeluarga) makasih atas dukungannya trutama do'anya
- ◆ **Ucilku** makasih buat semua dukungannya slama ini, makasih masukannya mbuat skripsi pas aku lagi buntu..slalu ada waktu dengerin semua unek<sup>2</sup>ku, makasih banyak cil karna kamu slalu bisa ngerti kalo aku ini jarang punya uang banyak..he..he.., makasih cil slalu sabar ngadepin aku..
- ◆ **Aremania trip community** makasih banyak atas pertemanannya.....kalo nonton Arema di Kanjuruhan "ojo lali ngowo bontotan", nonton di gajayana cukup tuku sate '02 ikut tur Arema pilih bis sing nyaman ples ojo lali foto-foto.... ciprut markuprut (cpet lulus) ian (perbaiki hidupmu nak) imot (sabar dan terus berjuang...merdeka!!) cak romsi+mbak lia (numpang jeneng gae calon ponakan) mo+noi (ndang rabi'o) gemplung (ojo nggendengi kerjo ae..ojo lali karo umurmu mbah..) yu'in (suwon kopine) markojil (lek dadi petualang kudhu duwe tujuan oyi...) arek<sup>2x</sup> alumni sma pitu (kok gak tau nang warkem..wedhi ta karo harwoto??)
- ◆ **Temen kuliah**, rason (makasih ya atas bantuannya slama ini), duro gendeng (subyanto), angga (ojo ngodhew ae), denis (dadi arek ojo gendeng<sup>2x</sup>), laskar (mari lulus nang perang'o)
- ◆ **Bu ning sekeluarga+penghuni wisma** (makasih subsidi makanan+minumannya..)

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis menyelesaikan skripsi dengan judul : **“PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PADA RSU Dr. SAIFUL ANWAR MALANG”**.

Sedangkan maksud penulis menyusun skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Merdeka Malang.

Meskipun penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk menyusun skripsi sebaik-baiknya, namun penulis menyadari sebagai manusia biasa kiranya masih terdapat kekurangan dan kelemahan disamping itu juga karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada pada penulis, namun segala hambatan kiranya dapat penulis atasi berkat adanya bimbingan serta bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak pada penulis.

Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan beribu-ribu terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Maxion Sumtaky, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dra. Erna Setijani, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.



3. Bapak Drs. Uddin Ismail, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Pawik Supriadi, Sp.JP selaku Direktur RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
5. Ibu Drg. Asri Kusuma Djadi, MMR selaku Kepala Bidang Diklit RSUD Dr. Saiful Anwar Malang
6. Bapak Dr. H. A. Gatoet Ismanoe selaku Kepala IRNA I RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.
7. Ibu Suhartini, Ibu Indah, Ibu Titik, Ibu Edi, Bapak Sari dan semua pihak yang ada di RSUD Dr. Saiful Anwar yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
9. Ayah, mama, abangku-abangku, kakakku, adikku, ponakan dan tante yang telah memberikan dorongan moril dan materiil.
10. Buat komunitas Aremania Trip Community yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya karena kebanyakan, *thanks a lot guys* atas bantuan dan dukungannya, *and finally to my spesial friend Ucil* yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, *thank you very much.*

11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebut namanya satu persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, *thank you for everything*.

Malang, Februari 2006

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN RIWAYAT HIDUP PENULIS/LEMBAR PERSEMBAHAN	v
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xiii
HALAMAN DAFTAR DIAGRAM.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian.....	4

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Landasan Teori**

1. Tinjauan Manajemen Personalia.....	5
2. Tugas dan Tanggungjawab Manajemen Personalia.....	6
3. Tujuan Pengembangan Sumber Daya manusia.....	9
4. Metode Pengembangan Tenaga Kerja.....	11
5. Pendidikan.....	12
6. Pelatihan.....	13
7. Pengertian Kinerja Karyawan.....	14
8. Pengukuran Kinerja Karyawan.....	16
9. Kualitas Jasa/Pelayanan.....	19
10. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap tingkat kualitas pelayanan.....	36
<b>B. Hipotesis .....</b>	<b>38</b>

## **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel.....	39
B. Definisi Operasional Variabel.....	40
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
D. Lokasi Penelitian.....	41
E. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	41

F. Sumber Data.....	42
G. Teknik Pengumpulan Data.....	43
H. Teknik Analisis Data .....	46

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	49
2. Bentuk Hukum Perusahaan.....	50
3. Wilayah Rujukan.....	51
4. Struktur Organisasi.....	53
5. Pelayanan Kesehatan.....	61
6. Sarana dan Prasarana.....	63
7. Visi dan Misi.....	64
8. Tenaga Kerja.....	65
9. Keuangan .....	68
10. Program Kegiatan.....	69
11. Hasil Penyebaran Kuisisioner.....	75
B. Analisis Hasil Penelitian	
1. Uji Validitas Instrumen.....	79
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	80
3. Analisis Regresi Berganda.....	81
C. Implementasi Hasil Penelitian.....	85

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan ..... 88

B. Saran-saran..... 89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## Daftar Tabel

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah penderita rawat inap RSSA menurut asal wilayah th 2004...	49
2. Jenis pelayanan medis spesialisasi dan subspecialisasi RSSA.....	61
3. Pelayanan rawat jalan/poliklinik dan hari buka RSSA.....	62
4. Jumlah tempat tidur berdasarkan kelas perawatan RSSA th 2004...	63
5. Jumlah tenaga kerja RSSA menurut jenis dan status tenaga kerja periode Th 2004.....	65
6. Perkembangan tenaga kerja RSSA periode Th 2002 s/d Th 2004....	67
7. Pendapatan (kas) RSSA periode th 2002 s/d th 2004.....	68
8. Sumber pembiayaan/anggaran RSSA periode th 2002 s/d 2004.....	69
9. Distribusi frekwensi jawaban responden variabel pendidikan (X <sub>1</sub> )....	76
10. Distribusi frekwensi jawaban responden variabel pelatihan (X <sub>2</sub> ).....	77
11. Distribusi frekwensi jawaban responden variabel pelayanan (Y).....	78
12. Hasil uji validitas instrumen penelitian.....	79
13. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian.....	80
14. Rekapitulasi analisis regresi linear berganda.....	81
15. Tabel anova hasil analisis data.....	82
16. Perbandingan t –hitung dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ).....	84

## Daftar Gambar

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Bagan organisasi RSU Dr. Saiful Anwar Malang.....	50



## Daftar Lampiran

### Lampiran

1. Kuisisioner untuk karyawan
2. Kuisisioner untuk pasien
3. Daftar isian karyawan dan pasien
4. Frequency table ( $X_1$ )
5. Frequency table ( $X_2$ )
6. Frequency table (Y)
7. Reliability analisis ( $X_1$ )
8. Reliability analisis ( $X_2$ )
9. Reliability analisis (Y)
10. Regresi

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas pelayanan pasien serta mengetahui pengaruh yang dominan dari faktor pendidikan dan pelatihan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien.

Alat analisis utama yang penulis gunakan adalah kusioner disamping observasi yaitu pengamatan langsung terhadap obyek, interview yaitu tanya jawab dengan beberapa pejabat RSUD Dr. Saiful Anwar Malang untuk mengetahui informasi tentang hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta dokumentasi dilakukan dengan membaca dokumen-dokumen yang ada pada pihak RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, dan sumber informasi lain yang dimaksud untuk memperoleh informasi tentang jumlah pasien RSUD serta syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku dalam RSUD.

Pendidikan dan pelatihan mempunyai pengaruh yang sangat penting untuk meningkatkan pelayanan pasien. Pengaruh pelatihan terhadap peningkatan pelayanan sangat besar. Hal ini dapat dilihat pada hasil koefisien regresi yang terbesar dari masing-masing variabel. Tingkat pelayanan pada RSUD Dr. Saiful Anwar sangat kurang akan tetapi pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak RSUD berpengaruh positif terhadap karyawan. Karyawan belum dapat menerapkan hasil yang telah didapat dari pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak RSUD dengan maksimal.