



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA PASIEN RAWAT INAP  
di RSUD DR.ABDOER RAHEM  
KABUPATEN SITUBONDO**

*Professionalism Influence Employees to Service Quality of Inpatients in  
General Hospitals dr.Abdoer Rahem Situbondo*

**SKRIPSI**

Oleh

**Ayu Retno Kumala Dewi  
NIM 070910291041**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN KEPADA PASIEN RAWAT INAP  
di RSUD DR.ABDOER RAHEM  
KABUPATEN SITUBONDO**

*Professionalism Influence Employees to Service Quality of Inpatients in  
General Hospitals dr.Abdoer Rahem Situbondo*

**SKRIPSI**

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program  
Sarjana (S-1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu  
Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

**Ayu Retno Kumala Dewi**  
**NIM. 070910291041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin kuucapkan dengan kerendahan hati, segala puji syukur kepada Allah SWT atas pertolonganNya sehingga sebetuk karya kecil yang penuh dengan pengorbanan dan iringan doa yang tulus dari orang-orang terkasih dapat terselesaikan. Dengan ridho Allah SWT, berharap skripsi ini dapat memberikan kemanfaatan. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Suprayitno (Alm) dan Ibunda Sunarsih (Alm) yang telah membesarkan, mendidik serta senantiasa mencurahkan kasih sayangnya dengan ketulusan yang tiada pernah kering akan doa dan cintanya. Meski beliau sudah tenang diSisiNya, beliau merupakan motivator dalam hidupku untuk tetap tegar, mandiri dan tawaqal dalam menjalani hidup ini.
2. Emak Ngatipah terima kasih karena telah merawatku seperti anak sendiri.
3. Masku Isnar Suwandi (Nanang), Mas Rudi Purnomo, Mas Bobby Irawan S.H dan Kakakku Ria Restu Amaliyah (Riris), terima kasih telah memberikan perhatian, doa, kasih sayang dan semangat untuk ku.
4. Nelis Doni S, S.E terima kasih sudah sabar mendengarkan keluh kesah dan senangku, memberikan dukungan dan mendoakan setiap langkahku.
5. Eko Budi H, S.H yang slalu memberikan canda tawa.
6. Sahabat-sahabatku Vinka, Vegi, Ayu She, Rina, Wulan dan semua rekan-rekan Aministrasi Negara angkatan 2007.
7. Keluarga besar Jember Bapak Anwari (Pak Lut dan Ibu Lut) yang mau menerimaku dalam keluarga serasa seperti anak sendiri.
8. Guru-guru sejak TK sampai Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan yang sangat berarti kepada ananda.
9. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

## **MOTO**

“Beliau Memang Tidak Ada di Dunia Ini Untuk Menyaksikan Keberhasilan  
Hidupku

*TAPI*

Aku Yakin Doa, Cinta dan Kasih Sayang Beliau S’lalu Menyertai Setiap Langkah  
Hidupku”

\*\*\*

“Seberat Apapun Cobaan yang Kita Hadapi dalam Hidup Ini

*YAKINLAH*

Bahwa Allah Tidak Akan Pernah Berhenti Untuk Membantu Meringankan  
dan Tetaplah Tersenyum dan Rendah Hati”.

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Retno Kumala Dewi

NIM : 070910291041

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo”. adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Januari 2013

Yang menyatakan,

Ayu Retno Kumala D

NIM 070910291041

**SKRIPSI**

**PENGARUH PROFESIONALISME PEGAWAI TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KEPADA PASIEN RAWAT INAP DI  
RSUD DR. ABDOER RAHEM KABUPAEN SITUBONDO**

*Professionalism Influence Employees to Service Quality of Inpatients in  
General Hospitals dr.Abdoer Rahem Situbondo*

Oleh

Ayu Retno Kumala Dewi

NIM 070910291041

Pembimbing:

Pembimbing I : Dra. Inti Wasiati, M.M

Pembimbing II : Suji S.Sos, M.Si

## RINGKASAN

**Judul : Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo;** Ayu Retno Kumala Dewi ; 070910291041; 94 halaman; Progam Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya bergantung Dalam sebuah organisasi khususnya organisasi yang digerakkan oleh instansi pemerintahan seharusnya terwujud sikap profesionalisme dari setiap lini pegawainya, dengan demikian tentu akan terwujud suatu kualitas pelayanan yang baik, melebihi standar pelayanan yang telah ada. Suatu organisasi pemerintah dikatakan baik maupun tidaknya tergantung dari pegawai atau SDM yang mengelola didalamnya, maka dengan adanya peningkatan profesionalisme pegawai diharapkan organisasi tersebut dapat memberikan pelayanan yang baik ataupun berkualitas sehingga dapat meningkatkan keunggulan daya saing terhadap organisasi lainnya terutama organisasi pemerintahan serta dapat memuaskan masyarakat atau pelanggan yang terkait di dalam sebuah organisasi tersebut. Profesionalisme dapat diukur melalui dua indikator yaitu kemampuan pegawai, dan etika profesi pegawai. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator kualitas pelayanan yaitu *Team Work* (Kerja Tim), *Kesesuaian Skill Dengan Pekerjaan*, *Perasaan Tertekan Dalam Bekerja*, *Konflik Batin*, dan *Keraguan Dalam Tugas*.

Kualitas pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang sesuai harapan maupun melebihi standar pelayanan yang ada. Namun saat ini apa yang diinginkan masyarakat belum semuanya terpenuhi itu disebabkan adanya tingkat profesionalisme pegawai yang kurang. Padahal dalam sebuah organisasi pemerintahan baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung SDM yang ada di dalamnya yaitu para pegawai, dan untuk tetap menyemangati, mendorong

pegawai tetap semangat bekerja pada aturan yang telah ditetapkan sesuai standar operasional prosedur organisasi atau perusahaan yakni dengan menerapkan etika profesi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada pasien rawat inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Adapun data-data yang diperoleh oleh penulis adalah berupa data tentang keadaan pegawai di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo Tahun 2012 dan struktur organisasi rumah sakit. Penelitian ini menggunakan teknis analisis data kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh dari 100 orang pegawai Rumah Sakit Umm Daerah (RSUD) Kabupaten Situbondo yang selanjutnya dinyatakan dengan angka-angka melalui alat ukur yang telah ditentukan. Dalam hal ini setelah data terkumpul maka analisis dengan metode statistik non parametrik, penulis menggunakan analisis Chi Square atau Chi Kuadrat, karena analisis data digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo. Selanjutnya dari analisis data adalah pengukuran taraf signifikan dari hasil penelitian, menentukan taraf signifikan adalah 95% dengan taraf kesalahan 5%. Kemudian dianalisis dengan Chi Square yang menyatakan bahwa. “Apabila angka  $X^2$  hitung lebih besar atau sama dengan  $X^2$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (Siegel, 1997:135)”.

Penelitian ini menggunakan taraf kepercayaan 95% maksudnya dalam penelitian ini dipercayai kebenarannya sebesar 95%, sedangkan taraf ketidakpercayaan sebesar 5% atau  $\alpha = 0,05$  dan  $df = 2$ . Berdasarkan hal tersebut diperoleh harga Chi Kuadrat sebesar 33,71 sedangkan  $X^2$  hitung/observasi lebih besar dari Chi Kuadrat ( $X^2$ ) (33,71 > 5,99). Berarti  $X^2$  hitung lebih besar dari pada  $X^2$  tabel. Maka hipotesa alternative ( $H_a$ ) diterima. Dengan demikian berarti terdapat Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pegawai di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.

**Kata Kunci :** Profesionalisme Pegawai dan Kualitas Pegawai.



## **PRAKATA**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul: “Pengaruh Profesionalisme Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dra. Inti Wasiati, M.M selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Drs. Inti Wasiati, M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran, pikiran, waktu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Suji S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Dr. Agus Suharsono M.M selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini.

8. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
9. Dokter Tony Wahyudi, M.Kes selaku Direktur RSUD dr. Abdoer Rahem Situbondo dan Ibu Arik Hosniatun S.Sos selaku Kepala Bagian Kepegawaian beserta kepala ruang rawat inap yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan pegawai-pegawai yang senantiasa membantu dalam proses penelitian di lapangan dan turut mendukung dalam kelancaran penelitian ini.
10. Kedua orang tua, Mas-mas ku, emak, ponakan-ponakanku. Bapak Suprayitno (Alm), Ibu Sunarsih (Alm), Mas Nanang, Mas Rudi dan Mas Bobby Irawan S.H, Mbak Ria Restu A, Amd.Farmsi, Emak Ngatipah dan Ponakan-ponakan ku atas doa, motivasi, dan dukungannya selama ini.
11. Teman-temanku tercinta khususnya Lele kecil (Vinka), babi k'cute (Vegi Taurista), Sesuatu (Ayu), Mbut (Rina Budiarti), yang senantiasa membuatku tersenyum, bahagia, semangat dan termotivasi.
12. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara (AN) angkatan 2007 yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental dan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini memberikan kemanfaatan bagi semua pihak. Amiin Ya Allah.

Jember, 6 Februari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR DAN TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>15</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>15</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2 Konsep Profesionalisme Pegawai</b> .....	<b>20</b>
2.2.1 Kemampuan Pegawai .....	<b>22</b>
2.2.2 Etika Kerja Pegawai .....	<b>25</b>
<b>2.3 Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	<b>26</b>
2.3.1 <i>Team Work</i> .....	<b>30</b>
2.3.2 Kesesuaian <i>Skill</i> dengan Pekerjaan .....	<b>30</b>
2.3.3 Perasaan Tertekan Dalam Bekerja .....	<b>30</b>
2.3.4 Konflik Batin .....	<b>30</b>

2.3.5 Keraguan Dalam Tugas .....	31
<b>2.9 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>33</b>
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	33
3.2.2 Waktu Penelitian .....	33
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>34</b>
3.3.1 Penentuan Populasi .....	34
3.3.2 Penentuan Sampel .....	34
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>35</b>
3.4.1 Operasionalisasi Variabel Profesionalisme Pegawai (Variabel X) .....	36
1. Kemampuan pegawai .....	36
2. Etika Profesi .....	36
3.4.2 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel Y) .....	37
1. <i>Team Work</i> .....	37
2. Kesesuaian <i>Skill</i> Dengan Pekerjaan .....	37
3. Perasaan Tertekan Dalam Bekerja .....	38
4. Konflik Batin .....	38
5. Keraguan Dalam Tugas .....	38
<b>3.5 Sumber Data .....</b>	<b>39</b>
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>39</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)     dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Struktur Organisasi RSUD Dr. Abdoer Rahem Kabupaten     Situbondo .....</b>	<b>43</b>
<b>4.3 Tugas Pokok dan Fungsi RSUD Dr. Abdoer Rahem</b>	

<b>Kabupaten Situbondo.....</b>	<b>54</b>
<b>4.4 Visi dan Misi .....</b>	<b>54</b>
<b>4.5 Sumber Daya Manusia (SDM) RSUD dr. Abdoer Rahem     Kabupaten Situbondo .....</b>	<b>58</b>
<b>4.6 Fasilitas Pelayanan Kesehatan RSUD dr. Abdoer Rahem     Kabupaten Situbondo .....</b>	<b>62</b>
<b>4.7 Penyajian Data .....</b>	<b>63</b>
4.7.1 Variabel Profesionalisme Pegawai .....	63
4.7.2 Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel Y) .....	69
<b>4.8 Analisis data .....</b>	<b>92</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>98</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>98</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1	
Prosedur/alur Pelayanan Alur Rawat Inap di RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo.....	9
2.1	
Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan....	27
4.1	
Susunan Organisasi RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo...	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Daftar Kuesioner
2. Tabel Harga-harga Kritis Chi Kuadrat
3. Surat ijin penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
5. Surat ijin penelitian dari Kantor Bakesbangpol Kabupaten Situbondo
6. Surat keterangan telah melakukan penelitian dari RSUD dr. Abdoer Rahem Kabupaten Situbondo