

SKRIPSI
PENGENDALIAN SISTEM PELAYANAN KESEHATAN
DI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN



Diajukan kepada Fakultas Dakwah untuk memenuhi
Salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam dalam ilmu
Manajemen Dakwah pada program Strata Satu
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta

OLEH :

Ferysa Rochmaningtyas

03240021

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNA KALIJAGA
YOGYAKARTA

2010

ABSTRAKSI

Pengendalian sebagai salah satu fungsi utama manajemen merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mencapai atau mempertahankan suatu kondisi tertentu yang diinginkan. Di dalam organisasi, pengendalian-pengendalian dititikberatkan untuk membandingkan antara rencana dan pelaksanaan, dan perbandingan ini berfungsi sebagai dasar perbaikan, tidak saja atas pelaksanaan yang akan datang tetapi jika diperlukan juga terhadap rencana.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan/melukiskan keadaan subyek maupun obyek penelitian pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta-fakta yang berkualitas. Untuk itu tehnik yang digunakan dalam menganalisa kualitatif ini adalah deskriptif non statistik, yaitu penyelidikan yang tertuju pada masa sekarang atau masalah-masalah aktual dengan menggunakan data-data yang mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa pengendalian sistem pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Klaten sudah cukup baik dan tinggi dan penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dapat diperbaiki. Sedangkan dalam pemecahan masalah para karyawan ikut dilibatkan sehingga tercapainya tujuan yang sudah direncanakan oleh pihak Rumah Sakit Islam Klaten.

Siti Fatimah M. Pd.
Dosen Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

HAL : Skripsi Ferysa Rochmaningtyas

Kepada Yang Terhormat :
**Dekan Fakultas Dakwah
UIN Suna Kalijaga**

Di_
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Ferysa Rochmaningtyas
NIM : 03240021
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul : Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit
Islam Klaten

Maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara tersebut diatas telah dapat diumumkan sebagai satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Sosial di Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Akhirnya kami berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi almamater, agama nusa dan bangsa.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 November 2010

Pembimbing


Dra. Siti Fatimah M. Pd.

NIP. 19690401199432002



KEMENTERIAN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 52230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.00.9/ 255 /2011

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

PENGENDALIAN SISTEM PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

N a m a : Ferysa Rochmaningtyas
Nomor Induk Mahasiswa : 03240021
Telah dimunaqasyahkan pada : Senin, 30 Agustus 2010
Nilai Munaqasyah : **B (tujuh puluh lima)**

dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH

Pembimbing

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 19690401 199403 2 002

Penguji I

Drs. H. Suisyanto, M.Pd.
NIP.19560704 197603 1 002

Penguji II

Maryono, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 18 Februari 2011
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah
Dekan

Prof. Dr. H. M. Bahri Ghazali, MA
NIP. 1955123 198503 1 002

MOTTO

**Tidak ada satupun di dunia ini yang merupakan hasil karya sendiri.
Anda mencapai tujuan anda berkat bantuan orang lain.**

(George Shinn)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

✚ Ayahanda (alm) dan ibunda yang tercinta, serta saudara-saudaraku kalian adalah penyemangatku, terima kasih atas do'a restu dan pengorbanannya yang tak berujung, terima kasih yang tak terhingga untukmu.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, inayah, dan taufiq-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta keluarga dan sahabatnya.

Keinginan penulis untuk meneliti Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di rumah Sakit Islam Klaten, baik kegiatan medis maupun non medis, aktivitas perkembangan dari satu tahun terakhir dapat dicapai, kendati masih adanya kekurangan- kekurangan karena kemampuan penulis yang serba terbatas. Disamping itu, kendala waktu dan banyaknya kegiatan para pimpinan Rumah Sakit Islam Klaten turut mempengaruhi proses didalam pengumpulan data, dokumen organisasi, arsip-arsip penting, data rekam medis dan wawancara.

Namun demikian penulis berharap semoga skripsi dapat membawa manfaat yang besar dan berguna khususnya bagi diri penulis, pembaca, pihak Rumah Sakit Islam Klaten, masyarakat pada umumnya sebagai bahan pertimbangan dan khasanah ilmu pengetahuan.

Bantuan semua pihak dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, patut diucapkan terima kasih, terutama kepada :

1. Dekan Fakultas Dakwah beserta staffnya yang telah memberikan fasilitas-fasilitas sebagai sarana penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M. Pd, selaku ketua jurusan dan dosen pembimbing.
dan Bapak Ahmad Muhammad, M. Ag selaku sekretaris jurusan Manajemen

Dakwah yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan guna terselesainya skripsi ini.

3. Bapak dan ibu dosen khususnya jurusan Manajemen Dakwah yang berkenan menyampaikan dedikasinya. Beserta kepala dan staf perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Segenap Pimpinan Rumah Sakit Islam Klaten, para perawat beserta karyawan rumah Sakit dan pasien rawat inap maupun masyarakat yang telah banyak memberikan informasi sebagai data bagi skripsi ini.
5. Semua pihak yang telah berjasa dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat memohon kepada Allah SWT, semoga limpahan rahmat dan hidayah-Nya tercurah kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Kendatipun demikian penulis merasa banyak kekurangan dan kesalahan baik penulisan maupun metodologinya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik, saran yang bersifat konstruktif, dan untuk itu diucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta, 09 November 2010

Penulis

Ferysa Rochmaningtyas
NIM. 03240021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN NOTA DINAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan penelitian.....	5
E. Kegunaan Penelitian	6
F. Landasan Teori	6
G. Metode Penelitian	23
BAB II : GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN	
A. Sejarah Berdirinya Rumah sakit Islam Klaten.....	27
B. Falsafah, Visi, Misi,Tujuan, Dan Motto Rumah sakit Islam Klaten	30
C. Fasilitas Pelayanan.....	32
D. Personalia.....	35

**BAB III : PENGENDALIAN SISTEM PELAYANAN KESEHATAN DI
RUMAH SAKIT ISLAM KLATEN**

A. Analisis pengendalian di Rumah Sakit Islam Klaten	39
a. Mendesain Sistem Umpan Balik Informasi.....	39
b. Menentukan apakah terjadi penyimpangan dan mengukur apakah penyimpangan tersebut berarti.....	40
c. Melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa semua sumber daya perusahaan digunakan untuk mencapai tujuan organisasi.....	40
d. Membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi.....	44
B. Analisis sistem pelayanan di RSI Klaten	45

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
C. Kata Akhir.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN.....

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas dan mencegah timbulnya salah penafsiran mengenai judul “ Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten”, maka penulis merasa perlu untuk membatasi istilah- istilah yang terkandung dalam judul tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Pengendalian

Pengendalian adalah usaha sistematis untuk menetapkan standar prestasi tertentu dengan perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi, membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi, menentukan apakah terjadi penyimpangan dan mengukur apakah penyimpangan tersebut berarti, dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa semua sumber daya perusahaan digunakan dengan cara yang paling efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.¹

2. Sistem Pelayanan Kesehatan

Sistem adalah sekelompok komponen yang masing- masing saling menunjang, saling berhubungan maupun tidak yang keseluruhannya merupakan sebuah kesatuan².

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

Jadi, sistem pelayanan kesehatan disini adalah sekumpulan unsur didalam kegiatan pelayanan untuk mencapai suatu tujuan yaitu memperbaiki

¹ Mahmud M. Hanafi, *Manajemen*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1997), hlm. 202

² Suadi Arief, Ph. D., *Sistem Pengendalian Manajemen, Ed. Pertama*, (Yogyakarta: BPFE, 1995), hlm.

pelayanan kesehatan sehingga tercapai tujuan tertentu dan membentuk satu kesatuan dan tidak dapat dipisahkan.

3. Rumah Sakit Islam Klaten

Rumah Sakit Islam adalah sebuah bangunan yang terletak di desa Belang Wetan dan berada di bawah naungan Yayasan Jamaah Haji Kabupaten Klaten.

B. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja bersama- sama untuk mencapai suatu tujuan³. Dalam mengelola suatu organisasi seorang pemimpin atau manajer tidak bekerja sendirian, ada beberapa individu lain yang membantu pencapaian tujuan organisasi, individu- individu tersebut bekerja sesuai dengan keahlian masing- masing.

Pengendalian sebagai salah satu fungsi utama manajemen merupakan suatu sistem yang bertujuan untuk mencapai atau mempertahankan suatu kondisi tertentu yang diinginkan. Di dalam organisasi, pengendalian- pengendalian dititikberatkan untuk membandingkan antara rencana dan pelaksanaan, dan perbandingan ini berfungsi sebagai dasar perbaikan, tidak saja atas pelaksanaan yang akan datang tetapi jika diperlukan juga terhadap rencana.

Rumah sakit sebagai lembaga sosial bisa juga dijadikan sebagai sarana dakwah yang bergerak dalam bidang sosial kemasyarakatan. Tapi seiring dengan perkembangan zaman rumah sakit yang semula hanya bergerak dibidang sosial mengalami perubahan, selain sebagai lembaga yang bernuansa sosial juga dijadikan sebagai sebuah lembaga yang bertujuan untuk bisnis (ekonomi). Apalagi sekarang ini Rumah Sakit Islam sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk bisa

³ Anthony dkk, Accounting Text And Cases, (Richard D Irwan: Inc USA, 1995), hlm. 3

bersaing dengan rumah sakit yang semakin menjamur, maka daripada itu dibutuhkan suatu pengelolaan rumah sakit yang handal. Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu penegakan amar ma'ruf nahi munkar, sebuah disiplin ilmu (alatnya) untuk mencapainya sangat diperlukan, sehingga rumah sakit tersebut bisa berjalan dengan baik, teratur dan sistematis sesuai yang kita harapkan. Dengan ilmu manajemen diharapkan rumah sakit bisa bertahan dan bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada saat ini.

Menurut Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim, orientasi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia mulai dari tingkat nasional sampai dengan tingkat kabupaten/ kota sudah berada pada arah yang negatif, yaitu: stagnasi, kemunduran, dan ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keadaan yang negatif tersebut diperberat dengan krisis multidimensional yang telah mengguncang seluruh persendian bangsa dan negara sehingga mengakibatkan krisis kesehatan yang terus terpuruk.⁴

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas bukan merupakan hal baru. Masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka pada unit- unit pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan di rawat inap akan memperoleh pelayanan yang mudah, sederhana, lancar, cepat, tidak berbelit- belit, ramah, manusiawi, kejelasan prosedur pelayanan, biaya yang masuk akal, kenyamanan dan keterbukaan.

Masyarakat amat mengharapkan Rumah Sakit Islam Klaten menjalankan fungsinya dengan baik dalam melayani masyarakat. Namun pada kenyataannya atau realitanya, harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik

⁴ Soedarmono Soejitno, Ali Alkatiri, dan Emil Torahim, Reformasi Perumahsakitan, Ed. Revisi, (Jakarta: PT. Grasindo).

belum semuanya dapat terpenuhi dan masih cukup banyak dijumpai keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan.

Masyarakat sering dihadapkan dengan pelayanan rumah sakit yang tidak bagus, tingginya tarif rumah sakit, tingginya harga obat dan masalah-masalah lainnya. Dilain sisi jumlah orang sakit terus bertambah karena kemajuan pengobatan memperpanjang tingkat harapan hidup manusia, yang pada gilirannya membutuhkan perawatan. Pihak yang menyediakan pelayanan kesehatan sebenarnya sadar akan masalah ini, namun diperlukan mekanisme tertentu yang tidak saling merugikan antara penyedia dan pemakai perawatan kesehatan.

Dengan meningkatnya biaya perawatan kesehatan, perubahan signifikan terjadi dalam hal pelayanan perawatan kesehatan yang dulunya dilakukan beberapa penyedia perawatan kesehatan. Banyak jasa yang sebelumnya dilakukan oleh rumah sakit, sekarang cukup dilakukan oleh klinik tertentu saja.

Bagi organisasi bertujuan menghimpun laba, keputusan- keputusan yang diambil oleh manajemen selalu diarahkan untuk menaikkan laba atau paling tidak mempertahankan jumlah laba yang didapat. Bagi organisasi yang bertujuan bukan menghimpun laba, tujuannya ditekankan untuk menyumbangkan pelayanan. Keputusan- keputusan yang diambil oleh manajemen adalah bagaimana agar dapat menyumbangkan pelayanan sebaik mungkin dengan sumber yang tersedia. Kesuksesan terutama diukur dengan berapa banyak pelayanan disumbangkan. Salah satu bentuk organisasi yang terakhir ini adalah rumah sakit.

Sebagai organisasi yang bertujuan bukan menghimpun laba tetapi memberikan pelayanan medis, rumah sakit memerlukan suatu pengendalian sebagai upaya untuk senantiasa memperbaiki sistem pelayanan kesehatan. yang baik agar dalam melaksanakan fungsinya yaitu memberikan pelayanan kesehatan

kepada masyarakat dalam bentuk pengobatan maupun perawatan kepada penderita dapat dicapai secara efektif dan efisien. Selain itu rumah sakit berkedudukan pula sebagai suatu institusi sosial wajib dikelola dengan baik karena selain demi kelangsungan hidupnya juga jangan sampai timbul adanya inefisiensi yang akan menjadi beban bagi pihak yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti mengambil judul “ Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten”

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

“Bagaimanakah pengendalian sistem pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Klaten yang meliputi aktifitas mendesain sistem umpan balik informasi, menentukan apakah terjadi penyimpangan, melakukan perbaikan yang diperlukan dan membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui pengendalian terhadap sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten yang meliputi aktifitas mendesain sistem umpan balik, menentukan apakah terjadi penyimpangan, melakukan perbaikan yang diperlukan dan membandingkan prestasi yang sesungguhnya dengan standar prestasi”.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat hasil penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit Islam Klaten

Untuk mendapatkan informasi mengenai sistem pelayanan kesehatan yang terjadi di lapangan yang dirasakan oleh masyarakat. Dari informasi ini dapat diketahui kekurangan yang masih ada pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan oleh pihak Rumah Sakit Islam Klaten, dengan demikian dapat diambil langkah-langkah perbaikan untuk penyempurnaan sistem pelayanan jasa pada masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Untuk menjadi bahan masukan dan referensi untuk penelitian berikutnya serta tambahan pengetahuan dalam penerapan teori yang telah didapat.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah kelengkapan hasil penelitian mahasiswa dan dijadikan dasar pertimbangan berikutnya.

F. Landasan Teori

1. Tinjauan Tentang Pengendalian

a. Pengertian Pengendalian

Pengendalian adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui perilaku yang diharapkan⁵. Dalam definisi pengendalian ini terdapat dua hal penting: tujuan tertentu yang akan diwujudkan dan perilaku tertentu yang diharapkan. Pengendalian selalu berorientasi ke masa depan, karena

⁵ Mulyadi, Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm. 646

baik tujuan yang akan diwujudkan maupun perilaku yang diharapkan merupakan objek yang berdimensi masa depan.

Jika dalam mencapai tujuan organisasi, semua anggota organisasi selalu mengerjakan apa saja yang terbaik untuk kepentingan organisasi, maka pengendalian sebenarnya tidak diperlukan. Bahkan manajemen pun juga tidak diperlukan dalam keadaan seperti itu. Namun kenyataannya individu dalam organisasi kadang- kadang tidak mampu atau tidak mau berperilaku untuk kepentingan terbaik organisasi, oleh karena itu serangkaian pengendalian perlu diterapkan untuk mencegah perilaku yang tidak diharapkan dan untuk mendorong perilaku yang diharapkan.

Ada dua penyebab individu dalam organisasi tidak mampu atau tidak mau mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan melalui perilaku yang diharapkan, yaitu: ketidak sesuaian tujuan individu dengan tujuan organisasi dan ketidakmampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui perilaku yang diharapkan⁶.

Proses pengendalian manajemen melibatkan hubungan antara atasan-bawahan. Pengendalian dilakukan mulai dari tingkat atas hingga kebawah. Proses ini meliputi tiga aktivitas:⁷

- *Komunikasi*, dimaksudkan agar bawahan bertindak secara efektif, mereka harus tahu apa yang diharapkan dari mereka.
- *Motivasi*, bawahan harus diberi motivasi untuk menyelesaikan tugasnya.

⁶Mulyadi, Johnny Setyawan, *Op., Cit.*, . hlm. 646

⁷ Abdul Halim, Achmad Tjahyono, Muh. Fakhri Husein, *Sistem Pengendalian Manajemen*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2000), hlm. 11

- *Evaluasi*, efisiensi atau efektifnya seorang bawahan melakukan tugasnya harus dievaluasi terlebih dahulu oleh manajer.

Penerapan proses pengendalian manajemen yang telah diuraikan di atas memerlukan tiga bentuk aktivitas, yaitu :⁸

1. Menentukan Tujuan

Tujuan adalah hasil akhir dari proses komunikasi. Atasan dan bawahan menyetujui apa yang telah diharapkan. Jika bawahan mencapai tujuan sesuai yang digariskan, maka dapat dikatakan strategi organisasi secara efektif diimplementasikan.

2. Pengukuran prestasi

Penilaian prestasi diperlukan baik untuk motivasi maupun evaluasi.

3. Evaluasi Prestasi

Kegiatan terakhir adalah evaluasi prestasi yakni prestasi yang sebenarnya dibandingkan dengan tujuan semula dan perbedaan yang ada dianalisis dan dinilai. Seorang atasan harus membandingkan apa yang dilakukan bawahannya dengan apa yang diharapkannya.

- b. Asas-Asas Pengendalian

Harold Koontz dan Cyril O'Donnel, mengemukakan asas-asas pengendalian, yaitu:⁹

1. Asas tercapainya tujuan (*Principle of assurance of objective*), artinya pengendalian harus ditujukan ke arah tercapainya tujuan yaitu dengan mengadakan perbaikan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan dari rencana.

⁸ Abdul Halim, Achmad Tjahyono, Muh. Fakhri Husein, *Op., Cit.*, hlm. 11

⁹ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Ed. Revisi, cet. 5, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 243

2. Asas efisiensi pengendalian (*Principle of efficiency of control*), artinya pengendalian itu efisien, jika dapat menghindari penyimpangan dari rencana, sehingga tidak menimbulkan hal-hal lain di luar dugaan.
3. Asas tanggungjawab pengendalian (*Principle of control responsibility*), artinya pengendalian hanya dapat dilaksanakan jika manajer bertanggung jawab terhadap pelaksanaan rencana.
4. Asas pengendalian terhadap masa depan (*Principle of future control*), artinya pengendalian yang efektif harus ditujukan ke arah pencegahan penyimpangan-penyimpangan yang akan terjadi, baik pada waktu sekarang maupun masa yang akan datang.
5. Asas pengendalian langsung (*Principle of direct control*), artinya teknik kontrol yang paling efektif ialah mengusahakan adanya manajer bawahan yang berkualitas baik.
6. Asas refleksi rencana (*Principle of reflection plans*), artinya pengendalian harus disusun dengan baik, sehingga dapat mencerminkan karakter dan susunan rencana.
7. Asas penyesuaian dengan organisasi (*Principle of organization suitability*), artinya pengendalian harus dilakukan sesuai dengan struktur organisasi. Manajer dengan bawahannya merupakan sarana untuk melaksanakan rencana. Dengan demikian pengendalian yang efektif harus disesuaikan dengan besarnya wewenang manajer, sehingga mencerminkan struktur organisasi.
8. Asas pengendalian individual (*Principle of individual of control*), artinya pengendalian dan teknik pengendalian harus sesuai dengan kebutuhan manajer.

9. Asas standar (*Principle of standard*), artinya pengendalian yang efektif dan efisien memerlukan standar yang tepat yang akan dipergunakan sebagai tolak ukur pelaksanaan dan tujuan yang akan dicapai.
10. Asas pengendalian terhadap strategis (*Principle of strategic point control*), artinya pengendalian yang efektif dan efisien memerlukan adanya perhatian yang ditujukan terhadap faktor-faktor yang strategis dalam perusahaan.
11. Asas kekecualian (*The exception principle*), artinya efisiensi dalam pengendalian membutuhkan adanya perhatian yang ditujukan terhadap faktor kekecualian. Kecualian ini terjadi dalam keadaan tertentu ketika situasi berubah atau tidak sama.
12. Asas pengendalian fleksibel (*Principle of flexibility of control*), artinya pengendalian harus luwes untuk menghindari kegagalan pelaksanaan rencana.
13. Asas peninjauan kembali (*Principle of review*), artinya sistem pengendalian harus ditinjau berkali-kali, agar sistem yang digunakan berguna untuk mencapai tujuan.
14. Asas tindakan (*Principle of action*), artinya pengendalian dapat dilakukan, apabila ada ukuran-ukuran untuk mengoreksi penyimpangan-penyimpangan rencana, organisasi, staffing, dan directing.

c. Pengendalian Efektif dapat Dicapai

Untuk menjadikan fungsi pengendalian manajemen berjalan secara efektif, manajemen perlu memilih tipe pengendalian yang dapat mengatasi penyebab mengapa individu dalam organisasi tidak mau dan/

atau tidak mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan melalui perilaku yang diharapkan.

Ada beberapa penyebab diperlukannya pengendalian dan tipe pengendalian yang efektif untuk mengatasi penyebab tersebut. Dan tipe pengendalian dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Pengendalian Utama

Sebagaimana dijelaskan dalam definisi pengendalian, tujuan pengendalian adalah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui perilaku yang diharapkan. Berbagai masalah dapat timbul dalam usaha mencapai usaha yang telah ditetapkan karena adanya ketidaksesuaian antara tujuan organisasi dengan tujuan individu dan/ atau keterbatasan individu (berhubungan dengan kompetensi dan ketrebatasan yang bersifat manusiawi, seperti ketidakmampuan manusia dalam memproses informasi baru secara optimal, kelelahan fisik dan mental). Untuk mencegah atau menghindari masalah pengendalian tersebut, cara utama yang ditempuh manajemen adalah mendesain dan mengimplementasikan pengendalian terhadap personal.

Namun, pengendalian terhadap personal kadang kala tidak cukup, sehingga ada saja masalah pengendalian yang masih tersisa. Oleh karena itu, manajemen dapat menempuh cara tambahan atau merupakan kombinasi dari berbagai cara berikut ini: pengendalian terhadap tindakan tertentu, pengendalian terhadap keluaran/ atau penghindaran masalah pengendalian.

a. Pengendalian Terhadap Personel

Sumber utam penyebab masalah pengendalian adalah personel. Oleh karena itu, jika manajemen berkeinginan untuk menjadikan pelaksanaan fungsi pengendaliannya efektif, fokus utama usaha pengendalian perlu dipusatkan kepada penyebab timbulnya masalah pengendalian: 1) ketidaksesuaian tujuan individu dengan tujuan organisasi; dan 2) ketidakmampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui perilaku yang diharapkan.

Ketidaksesuaian tujuan individu dengan tujuan organisasi dapat disebabkan oleh: 1) tidak adanya misi, visi, *core belief* dan *core values* organisasi yang dirumuskan manajemen puncak, 2) misi, visi, *core belief* dan *core values* organisasi yang tidak jelas, 3) pengkomunikasian misi, visi, *core belief* dan *core values* organisasi yang tidak efektif.

Ketidakmampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi melalui perilaku yang diharapkan disebabkan oleh :

- 1) Tidak adanya kompetensi dan keterampilan sebagai akibat kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan.
- 2) Tidak dimilikinya informasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ketidakmampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi dapat pula disebabkan oleh kekurangan yang melekat dalam diri setiap orang :

- 1) Ketidakmampuan setiap orang untuk memproduksi informasi baru secara optimal.
- 2) Ketidakmampuan setiap orang untuk melakukan pengambilan keputusan secara konsisten.

Untuk mengatasi ketidakmampuan individu dalam mewujudkan tujuan organisasi, manajer dapat melakukan pemberdayaan karyawan (*employee empowerment*) melalui: 1) pendidikan dan pelatihan, 2) penyediaan teknologi memadai; dan 3) dukungan dari manajemen puncak.

2. Pengendalian Tambahan

Pengendalian tambahan adalah usaha pengendalian yang ditambahkan pada pengendalian utama, untuk mencegah personel melakukan aktivitas yang tidak menuju ke tujuan yang telah ditetapkan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui perilaku yang tidak diharapkan¹⁰. Melalui pengendalian terhadap personel, diharapkan personel memahami tujuan yang hendak diwujudkan oleh organisasi di masa depan, sehingga terjadi keselarasan tujuan individu dengan tujuan organisasi.

Namun sebarap baik pengendalian personel yang dilaksanakan oleh organisasi, masih terdapat kemungkinan terjadi ketidak selarasan tujuan individu dengan tujuan organisasi, dan ketidakmampuan individu untuk mencapai tujuan organisasi karena kekurangan kompetensi yang diperlukan. Oleh karena itu, diperlukan pengendalian tambahan berupa :

¹⁰ Mulyadi, johny Setyawan, *Op. Cit.*, hlm. 773

a. Pengendalian Terhadap Keluaran

Pengendalian dapat pula dilakukan oleh manajemen dengan memusatkan kepada keluaran. Personel dituntut mempertanggungjawabkan keluaran sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Syarat yang harus dipenuhi dalam tipe pengendalian ini adalah : 1) penentuan dimensi keluaran yang diharapkan, seperti efisiensi, kualitas, dan ketepatan saat penyerahan barang; 2) pengukuran dimensi keluaran tersebut; dan 3) pemberian penghargaan untuk mendorong perilaku sesuai dengan yang diharapkan dalam mewujudkan keluaran, atau pemberian sanksi terhadap perilaku yang menyimpang dari perilaku yang diharapkan.

b. Pengendalian Terhadap Tindakan Tertentu

Dengan tipe pengendalian ini, manajemen merancang sistem pengendalian yang mendorong personel untuk mengerjakan tindakan yang diharapkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan mencegah personel melakukan tindakan yang tidak diharapkan. Cara yang dapat ditempuh manajemen untuk mengendalikan tindakan tertentu personel adalah :1) Penggunaan hambatan terhadap perilaku yang tidak diharapkan agar perilaku tersebut tidak terjadi atau sangat kecil kemungkinannya untuk terjadi, 2) Pertanggungjawaban tindakan, dan 3) Peninjauan ulang yang dilakukan sebelum tindakan dilaksanakan.

c. Pengendalian Terhadap Perilaku

Untuk mencegah personel melakukan tindakan yang tidak diharapkan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, manajemen dapat menciptakan hambatan terhadap perilaku yang tidak semestinya yang dibagi menjadi dua macam :

1. Hambatan fisik, seperti pemasangan peralatan seperti kunci, sistem identifikasi personel, password.
2. Hambatan administratif seperti pemisahan fungsi, yang memungkinkan pengecekan independen sehingga menyulitkan personel yang akan melakukan tindakan yang tidak semestinya.

d. Pertanggungjawaban Tindakan

Dengan pertanggungjawaban tindakan yang telah dilakukan oleh personel, manajemen memperoleh umpan balik, sebagai dasar untuk melakukan evaluasi kesesuaian tindakan yang dilakukan personel dengan tindakan yang diharapkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pengendalian dengan pertanggungjawaban tindakan ini diimplementasikan dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Penetapan batas- batas perilaku yang dapat diterima dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan(biasanya batas-batas ini digariskan didalam panduan prosedur),
2. Pemantauan perilaku sesungguhnya personel dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, dan

3. Pemberian penghargaan (positif atau negatif) penyimpangan dari batas perilaku yang dapat diterima.

e. Peninjauan Ulang Sebelum Tindakan Dilaksanakan

Dalam tipe pengendalian ini, manajemen melakukan tinjauan ulang terhadap rencana tindakan yang akan dilaksanakan dimasa depandalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Tinjauan ulang yang dilakukan sebelum tindakan dilaksanakan dapat berupa :1) Tinjauan ulang perencanaan secara formal dalam proses penyusunan anggaran ; 2) Persetujuan atas usulalan proyek atau usulan pengeluaran. Dengan tipe pengendalian ini, personel diwajibkan membuat deskripsi tindakan yang akan dilakukan dimasa depan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

d. Pentingnya Pengawasan

Ada berbagai faktor yang membuat pengawasan semakin diperlukan oleh setiap organisasi. Faktor- faktor itu adalah : ¹¹

1. Perubahan Lingkungan Organisasi.

Berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus- menerus dan tidak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru, diketemukannya bahan baku baru dan sebagainya. Melalui fungsi pengawasan manajer mendeteksi perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan- perubahan yang terjadi.

¹¹ T. Hani Handoko, *Manajemen* Jilid 2, (Yogyakarta: BPFE, 1984), hlm. 366

2. Peningkatan Kompleksitas Organisasi

Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Berbagai jenis produk harus diawasi untuk menjamin bahwa kualitas dan profitabilitas tetap terjaga. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efektif dan efisien.

3. Kesalahan- Kesalahan

Bila para bawahan tidak pernah membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan-kesalahan-memesan barang-barang atau komponen yang salah, membuat penentuan harga yang terlalu rendah, masalah-masalah didiagnosa secara tidak tepat. Sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut sebelum menjadi kritis.

4. Kebutuhan Manajer Untuk Mendelegasikan Wewenang.

Bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya, tanggungjawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menentukan apakah bawahan telah melakukan tugas-tugas yang telah dilimpahkan kepadanya adalah dengan mengimplementasikan sistem pengawasan. Tanpa sistem tersebut, manajer tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas bawahan.

2. Tinjauan Tentang Sistem Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Sistem Pelayanan Kesehatan

Menurut Marciariello ada dua bentuk sistem yang berlaku yakni sistem formal dan sistem informal¹². Sistem formal adalah sistem yang memungkinkan pendelegasian otoritas dimana sistem formal memperjelas struktur, kebijakan dan prosedur yang harus diikuti oleh anggota organisasi.

Pendokumentasian struktur, kebijakan dan prosedur secara formal ini membantu anggota organisasi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sistem struktur, prosedur dan respon yang terpolakan membantu manajemen dalam merencanakan dan mengelola strategi dalam memenuhi tujuan organisasi dengan tetap memperhatikan faktor lingkungan yang ada.

Sedangkan sistem informal adalah sistem yang lebih berdimensi hubungan antar pribadi yang tidak ditunjukkan dalam struktur formal. Biasanya dalam organisasi ada dimensi informal seperti itu.

Seseorang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan produk- produk yang dijual di pasaran dan dibagi menjadi, yaitu barang dan jasa. Konsumen sering kali sukar untuk membedakan keduanya karena satu dengan lain saling berkaitan.

Menurut Alma, bahwa:” orang sering kali melupakan persoalan pemasaran jasa, karena pembicaraan selalu terpusat pada barang (*commodity*)”. Orang juga tidak merasakan bahwa jasa selalu menyertai mereka yang sedang membeli produk barang.¹³

¹² Abdul Halim, Achmad Tjahyono, Muh. Fakhri Husein, *Op., Cit.*, hlm. 3

¹³ Buchari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Ed. Kedua, (Bandung : CV. ALVABETA, 1992), hlm. 229

Pernyataan- pernyataan tersebut dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas didalam jasa pelayanan, khususnya kualitas yang terdapat pada jasa pelayanan kesehatan.

Perusahaan- perusahaan jasa yang memiliki konsep pemikiran berwawasan pelanggan didalam dunia usaha bisnis sering disebut sebagai *customer driven company*. Perusahaan penyedia jasa, khususnya rumah sakit harus menyadari bahwa mereka sangat tergantung pada pasien sebagai pelanggan mereka dalam membeli jasa. Rumah sakit harus berupaya untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan dari pesaing dengan meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Perusahaan penyedia jasa juga perlu mendefinisikan produk- produk jasa yang nantinya akan memudahkan perusahaan dalam melakukan beragam upaya mendapatkan pelanggan yang mereka inginkan.

Menurut Davidow dan Uttal bila suatu produk jasa tertentu diciptakan tanpa memperhatikan perencanaan pelayanan bagi pembeli, maka usaha untuk menghasilkan produk jasa tersebut akan sia-sia.

Menurut Feigenbaum yang dikutip oleh Evans dan Lindsay, bahwa pelayanan bagi konsumen merupakan aspek yang penting dalam mendorong konsumen melakukan pembelian terhadap produk jasa.¹⁴

b. Pemakai, Penyelenggara, Penyandang dana dan Kepuasan Pelanggan Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pelanggan, keprihatinan,

¹⁴ Evans, James R., and Lindsay, William M, *The Management and Control of Quality*. 5th Ed. South-western. Cincinnati. (Ohio : Thomson Learning TM, 2002), hlm. 213

keramahtamahan petugas dalam melayani pelanggan, dan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir (*medical science and technology*) dan dengan adanya otonomi profesi (*Proffesional autonomy*) pada waktu penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.¹⁵

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber daya, kewajaran pembiayaan kesehatan, dan kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyanggah dan pelayanan kesehatan.

Menurut Kotler, kepuasan pelanggan adalah “... *a person’s feeling of pleasure or daisappointment resulting from comparing a product’s received performance (or outcome) in relations to the person’s expectation*” – Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.¹⁶

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan tersebut. Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan dselanjutnya, sehingga pelanggan merasa tidak

¹⁵ McKitrick S., *The New Book of knowledge : Part D*, (United state of America : Glorier International Inc, 1982), hlm. 99

¹⁶ Fredy Rangkuti, *Measuring Customer*, (Jakarta : PT. Gramedia pustaka Utama, 2002), hlm. 23

puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh :

- Pelayan
- Proses pelayanan
- Lingkungan fisik dimana pelayanan diberikan

Kualitas pelayanan yang tinggi memerlukan dukungan peralatan atau teknologi yang tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Sukses perusahaan jasa erletak pada kehati- hatian dalam memilih teknologi yang tepat dan menseleksi karyawan. Pengukuran kinerja karyawan yang dibuat berdasarkan output (seperti produktivitas, penjualan, pangsa pasar dan sebagainya) hanya sesuai untuk industri manufaktur, tetapai tidak sesuai untuk industri jasa.

Dalam industri jasa, kinerja karyawan diukur berdasarkan proses penyampaian jasa dan output pelayanan, dimana kinerja dipantau melalui perilaku karyawan. Caranya adalah dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan, yang berisi pertanyaan tentang bagaimana pelanggan diperlakukan oleh perusahaan.

3. Tinjauan Tentang Rumah Sakit Islam Klaten

a. Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan

Peran serta negara dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terlihat dengan dikeluarkannya keputusan mentari kesehatan tahun 1988 No. 159b/MenKes/II/1998 Bab II pasal 3 dinyatakan:

1. Rumah Sakit dapat dimiliki dan di selenggarakan oleh pemerintah atau swasta.

2. Rumah Sakit pemerintah dimiliki dan diselenggarakan oleh:
 - a. Departemen kesehatan
 - b. Pemerintah daerah
 - c. ABRI
 - d. Badan Usaha Milik Negara(BUMN)
3. Rumah Sakit Swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh:
 - a. Yayasan
 - b. Badan hukum lain yang bersifat sosial

Pengeluaran keputusan menteri kesehatan diatas berdasarkan kenyataan bahwa animo masyarakat dalam mengikuti program-program kesehatan dari waktu ke waktu semakin meningkat. Peranan rumah sakit, baik umum maupun swasta menjadi alternatif yang dipilih dan diminati untuk membantu masyarakat memeriksakan kesehatan pribadi. Rumah Sakit Islam Klaten didirikan sebagai jawaban untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kebutuhan jasa pelayanan kesehatan.

Jelaslah kiranya, bahwa sebelum teknik pengendalian dapat dipergunakan atau disusun sistemnya, pengendalian harus didasarkan kepada perencanaan dan bahwa perencanaan yang lebih jelas, lebih lengkap, dan lebih terpadu akan meningkatkan efektifitas pengendalian. Pengendalian bertujuan untuk mengukur aktifitas dan mengambil tindakan guna menjamin bahwa rencana sedang dilaksanakan.

Untuk itu harus diketahui orang yang bertanggung jawab atas terjadinya penyimpangan rencana dan yang harus mengambil

tindakan untuk membetulkannya. Pengendalian aktivitas dilaksanakan melalui orang-orang, akan tetapi tidak dapat diketahui siapakah yang harus bertanggung jawab atas terjadinya penyimpangan dan tindakan koreksi yang perlu diambil, kecuali apabila tanggung jawab dalam organisasi dinyatakan dengan jelas dan terinci.

Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dan kemampuan rumah sakit untuk melakukan pelayanan kesehatan yang akurat akan mengakibatkan sistem pelayanan kesehatan dalam rumah sakit tersebut menjadi optimal. Kepuasan konsumen akan semakin tinggi apabila kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan bertambah tinggi.

G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara bertindak menurut sistem aturan yang bertujuan agar kegiatan terlaksana secara rasional dan terarah sehingga dapat mencapai hasil yang optimal. Menurut Moh. Nadzir penelitian adalah suatu pencarian fakta menurut metode objektif yang jelas untuk menemukan hubungan fakta dan menghasilkan dalil dan hukum.

Jadi, metode penelitian adalah suatu cara bertindak yang praktis, rasional, objektif dan terarah untuk menemukan hubungan fakta dan menghasilkan dalil dan hukum.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.¹⁷

Adapun langkah-langkah penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut

1. Metode pengumpulan data

Agar data dapat terkumpul dengan lengkap, tepat, dan valid peneliti menggunakan beberapa metode, antara lain :

a. Wawancara (Interview)

Metode wawancara adalah metode yang digunakan dengan cara bercakap-cakap, berhadapan, tanya jawab untuk mendapatkan keterangan penelitian. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin artinya “ memberi pertanyaan menurut keinginan tetapi masih berpedoman pada ketentuan atau garis-garis yang menjadi pengontrol relevan atau tidaknya wawancara tersebut”.

Metode ini yang menjadi objek penelitian adalah pengelola Rumah Sakit Islam Klaten.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap objek yang menggunakan alat-alat indera. Dengan metode ini penulis dapat mengambil secara dekat gejala penelitian yakni dengan mengamati secara langsung melibatkan diri dalam situasi yang diselidiki atau hanya mengamati saja.

Observasi di sini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung kegiatan yang dilaksanakan rumah sakit dan kondisi lingkungan. Metode ini digunakan untuk mencari data tentang efektifitas

¹⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1993), hlm. 3

pengendalian sistem pelayanan kesehatan, kondisi geografis, lokasi penelitian, dan data pendukung lainnya.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah penyelidikan yang ditujukan pada penguraian dan penjelasan melalui dokumentasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang sumber datanya dari dokumen yang relevan dengan penelitian, misalnya untuk memperoleh data tentang letak geografis Rumah Sakit Islam Klaten, sejarah berdirinya, tujuan, struktur organisasi dan lain- lain.

2. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek maupun obyek penelitian pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta- fakta yang berkualitas.

Analisis data ialah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Setelah data- data yang dibutuhkan terkumpul, maka selanjutnya yakni membaca dan menganalisa data¹⁸. Dalam penelitian ini data disajikan dengan menggunakan metode analisis data yang bersifat kualitatif. Untuk itu tehnik yang digunakan dalam menganalisa kualitatif ini adalah deskriptif non statistik, yaitu penyelidikan yang tertuju pada masa sekarang atau masalah- masalah aktual

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta, 1992), hlm. 102

dengan menggunakan data- data yang mula- mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis¹⁹.

¹⁹ Winarno Surahmad, Pengantar Penelitian Ilmiah dasar Metode Teknik, (Bandung : Tarsito, 1999), hlm. 140

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bertitik tolak dari pokok permasalahan yang diajukan dal rumusan masalah dan dengan mendasarkan diri pada data hasil penelitian berikut proses penganalisaan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bahwa pengendalian sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Klaten sudah cukup baik/ cukup tinggi, karena Rumah sakit Islam sudah mendapatkan akreditasi dan ISO sehingga segala yang yang menyangkut pelayanan kesehatan di rawat inap sudah memenuhi standar kesehatan. Dalam hal umpan balik pihak Rumah Sakit Islam Klaten telah memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para pengguna jasa pelayanan ksehatan.
2. Untuk mengetahui adanya penyimpangan-penyimpangan, pihak Rumah Sakit Islam mengadakan evaluasi guna memperbaiki penyimpangan yang ada.
3. Dalam pemecahan masalah dan dalam pengambilan keputusan cukup efektif dan efisien, karena semua karyawan dilibatkan dalam mencari pemecahan masalah sehingga tercapai kata mufakat.
4. Rumah Sakit Islam Klaten menyusun program-program untuk mengkoordinasi, menuntun dan memberi arahan bagi para anggota/karyawan, sehingga tujuan yang akan dicapai terpenuhi.

5. Hal ini berarti para pihak Rumah Sakit Islam Klaten telah memberikan sistem pelayanan kesehatan yang cukup dalam unsur keserhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata, dan komponen ketepatan waktu.
6. Pihak Rumah Sakit Islam dalam memberikan pelayanan kesehatan tidak membedakan status sosial.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas dapat diberikan saran bahwa Rumah Sakit Islam Klaten perlu memperhatikan :

- a. Sistem Pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen terutama pada pasien rawat inap lebih ditingkatkan terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik misalnya pihak rumah Sakit Islam Klaten harus selalu memberikan pengertian dan arahan kepada pasien bahwa kita harus menciptakan pola hidup sehat.
- b. Pihak Rumah Sakit Islam Klaten hendaknya dapat mempertahankan sistem pelayanan kesehatan yang sudah dicapai sehingga mampu menjadi sebuah rumah sakit yang tidak kalah dengan rumah sakit- rumah sakit yang lain.

C. Kata Akhir

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWt atas rahmat, hidayah dan inayah-nya. Terima kasih atas bimbingan dan tuntutan dari pembimbing, bantuan dari semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Penelitian dengan judul “ Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah sakit Islam Klaten” dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana pengendalian sisten pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Klaten.

Hampir dapat dipastikan bahwa apa yang penulis sajikan masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari semua pembaca.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan manajemen dakwah.

Daftar Pustaka

- Abdul Halim, Achmad Tjahyono, Muh. Fakhri Husein, *Sistem Pengendalian Manajemen*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2000.
- Azrul Anwar, H, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*, Cet. Pertama. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1996
- Pengantar administrasi Kesehatan* Edisi ketiga, Jakarta : Bina rupa Aksara, 1996.
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, Dan Masalah*, Ed. Revisi, Cet.5, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Evans, James R.,and Lindsay, Wiliiam M, *The Management and control of Quality*. 5th Ed. South- Western. Cincinnati. Ohio: Thomson Learning TM, 2002.
- Fredy Rangkuti, *Measuring Customer*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Gde Muninjaya, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : Penerbit Buku kadokteran EGC, 1996.
- Gerson, Richard F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Ed. Terjemahan (Hesti Widyaningrum), Jakarta PPM, 2001
- Handoko, Hani, *Manajemen Jilid II*, BPFE- UST, Yogyakarta: 1984.
- James A.F., *Manajemen Jilid I*, Intermedia, Jakarta: 1994
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Ed. Terjemahan (Herujati purwoko dan Jaka Wasana), Jakarta : Erlangga, 1987
- Michael Allison, Jude Kaye, *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba: Pedoman Praktis Dan Buku Kerja*. Ed. I, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2004

Mulyadi, Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Salemba Empat, Jakarta: 2001.

Soedarmono Soejitno, Ali alkatiri, dan Emil Torahim, *Reformasi Perumahan*, Ed. Revisi, Jakarta : PT. Grasindo, 2002.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 1992.

-----, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta, 1983.

Sulastomo, *Manajemen Kesehatan*, Jakarta : Gramedia Pustaka tama, 2003

Suparto Adikoesoemo, *Manajemen Rumah Sakit*, Cet. Kelima, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003.

Terry G., *Prinsip- Prinsip Manajemen*, Jakarta: 1990.

Tim Penyusun, *Pedoman Skripsi UIN*, Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2002.

Waker, Denis, *Mendahukukan Pelanggan: Strategi untuk memberikan Pelayanan Bermutu*, Ed. Terjemahan (Anton Adiwiyoto), Jakarta: Binarupa Aksara, 1997.

Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung : Tarsito, 1999.

Interview Guide

1. Bagaimanakah sistem pelayanan kesehatan terhadap pasien Rumah sakit Islam Klaten?
2. Bagaimanakah pengendalian yang dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Klaten?
3. Adakah subsidi untuk orang miskin di Rumah Sakit Islam Klaten?
4. Adakah perbedaan perlakuan antara masing-masing kelas I di Rumah Sakit Islam Klaten?
5. Apakah pelayanan perawatan kami dapat dirasakan telah sesuai dengan keinginan saudara?
6. Pelayanan perawatan dari kami sudah sesuai dengan standar keperawatan, apakah yang saudara rasakan dari pelayanan kami?
7. Pelayanan kami mengutamakan keselamatan, ketepatan dan kecepatan dalam 24 jam kepada semua pengunjung, apakah yang dapat dirasakan dari pelayanan kami?
8. Pelayanan kami tidak membedakan kelas sosial dan memilah-milah seseorang, bagaimana perasaan saudara dengan layanan tersebut?
9. Pelayanan dari kami sudah sesuai dengan masing-masing keahliannya, bagaimana yang saudara terima dari pelayanan kami?
10. Untuk memberikan pelayanan prima ada beberapa unsur yang mendukung yakni tenaga, sarana dan prasarana, serta informasi, apakah saudara telah mendapatkan layanan prima dengan memuaskan?
11. Puaskah saudara dalam menerima layanan jasa kami sesuai dengan rekening pembayaran/administrasi yang saudara keluarkan kepada kami?
12. Apakah saudara merasa puas dengan keadaan tempat, tenaga, sarana dan prasarana serta lingkungan pada layanan jasa kami?

13. Saudara merasa puaskah apabila kami dapat memberikan layanan jasa yang saudara kehendaki dengan biaya, waktu dan tindakan yang cepat, tepat dirasakan saudara?

SURAT KETERANGAN

Nomer: 105/SDM 107/III/2011

Assalamu'alaikum wr. wb.

Direktur Utama RS. Islam Klaten dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **FERYSA ROCHMANINGTYAS**
Institusi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Manajemen Dakwah
NIM : 03240021

Benar-benar telah melaksanakan pengambilan data penelitian di RS. Islam Klaten guna penyusunan skripsi dengan judul :

Pengendalian Sistem Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Klaten

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Klaten, 8 Maret 2011
Direktur Utama,



Dr. H. Purwono, M. Kes.

RS. Islam Klaten

Klaten - Solo Km. 4 Klaten 57436

Telp. 322252, 322790, 330640 (hunting)

Fax 332422, 322252

@Comp/C:penltin&pkf

info.masi@rsislamklaten.co.id



DEPARTEMEN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsudi Mubandjo Telp. (0274) 513856 Yogyakarta 55281

SERTIFIKAT

Nomor : IN/I/DD/PP.00.9/1130.a/2003

Panitia Pelaksana Placement Test Bagi Mahasiswa Baru Tahun Akademik 2003/2004
pada Fakultas Dakwah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menyatakan bahwa :

Nama : Ferysa Rochmaningyas
N I M : 03240021
Jurusan : Manajemen Dakwah (MD)

Telah Lulus mengikuti Placement Test yang dilaksanakan pada tanggal 1 September 2003.

Sertifikat ini diberikan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Praktikum Dakwah.

Yogyakarta, 1 September 2003

Dekan,



[Signature]
Drs. H. Sukriyanto, M.Hum.
NIP. 150088689



STUDY CLUB
ALIANSI MAHASISWA INDEPENDEN (AMI)
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
IAIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

SERTIFIKAT

No: 001/A.1/AMI - MD/III/2004

*Diberikan kepada
Ferysa Rochmaningtyas*

Sebagai tanda prestasi atas partisipasinya dalam kegiatan
Achivment Motivation Training (AMT)
Study Club Aliansi Mahasiswa Independen (AMI)
Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah
IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Pada tanggal 20 Maret 2004 di Fak. Dakwah

*Sebagai
Peserta*

Yogyakarta, 20 Maret 2004
Pengurus
Study Club AMI - MD
Fak. Dakwah
IAIN Sunan Kalijaga



Aris Risdiana
Ketua Umum



DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/KPM/PP.06/249/2006

Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Ferysa Rahmaningtyas
Tempat dan tanggal Lahir : Klaten, 2 Februari 1985
Nomor Induk Mahasiswa : 02340021
Fakultas : Syariah

Yang telah melaksanakan Kegiatan Relawan UIN Sunan Kalijaga dalam rangka membantu Korban Gempa Bumi di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah, di :

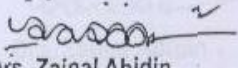
Lokasi/Desa : Bawuran
Kecamatan : Pleret
Kabupaten : Bantul
Propinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 28 Mei s.d. 27 Juni 2006, dengan nilai 95.00 (A+).

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan Kegiatan Relawan yang disetarakan dengan Kuliah Kerja Nyata (KKN) UIN Sunan Kalijaga (KKN Semester Pendek Tahun Akademik 2005/2006/Angkatan ke-58) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti Ujian Munaqasyah Skripsi.

Yogyakarta, 8 November 2006

Pgs. Ketua


Drs. Zainal Abidin
NIP. 150091626



DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



PIAGAM PENGHARGAAN

Nomor : UIN.02/KPM/PP.06/186/2006

Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan penghargaan kepada :

N a m a	:	Ferysa Rahmaningtyas
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Klaten, 2 Februari 1985
Nomor Induk Mahasiswa	:	02340021
Fakultas	:	Dakwah

Yang telah melaksanakan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dalam Program Relawan (setara KKN) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dalam rangka membantu Korban Gempa Bumi di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah di :

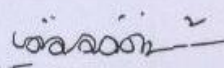
Lokasi/Desa	:	Bawuran
Kecamatan	:	Pleret
Kabupaten	:	Bantul
Propinsi	:	Daerah Istimewa Yogyakarta

Dari tanggal 28 Mei sd. 28 Juni 2006 (satu bulan)

Semoga kelak menjadi sarjana yang *Kompeten professional, kredibel, generalis, populis dan sensitif* terhadap penderitaan sesama



Yogyakarta, 17 Juli 2006
Pgs. Ketua


Drs. Zainal Abidin
NIP. 150091626



DEPARTEMEN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PUSAT BAHASA, BUDAYA & AGAMA

D. Muallaha, Muisiripati, Telp. (0274) 5750820 Yogyakarta 55281

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/660/2009

Herewith the undersigned certifies that:

Name : Ferysa Rochmaningtyas
Date of Birth : February 2, 1985
Sex : Female

took TOEC (Test of English Competence) held on May 15, 2009 by Center for Language and Culture of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	41
Structure & Written Expression	42
Reading Comprehension	45
Total Score	427



Director,

Dr. Muhammad Amin, Lc., M.A.
NIP. 150253486

وزارة الشؤون الدينية
جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية ببوكجاكارتا
مركز اللغات والثقافات



شهادة

الرقم: UIN.01/L.0/PP.000.9/714/2009

تشهد إدارة مركز اللغات والثقافات بأن :

الاسم : Ferysa Rochmaningtyas :

تاريخ الميلاد : ٢ فبراير ١٩٨٥

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٤ مايو ٢٠٠٩
وحصلت على درجة :

٩.٦	فهم المسموع
٦.٣	التركيب النحوية والتعبيرات الكتابية
١١	فهم المقروء
٢٧	مجموع الدرجات

المدير

الدكتور محمد أمين

رقم التوظيف: ١٥٠٢٥٣٤٨٦





PUSAT KOMPUTER DAN SISTEM INFORMASI
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**
Y O G Y A K A R T A

SERTIFIKAT

Diberikan kepada

Nama : FERYSA ROCHMANINGTYAS

NIM : 03240021

Fakultas : Dakwah

telah berhasil menyelesaikan

UJIAN SERTIFIKASI TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

dengan predikat

MEMUASKAN

Diselenggarakan oleh PKSI UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
pada tanggal:

29 Oktober 2010

Pembantu Rektor
Bidang Akademik



Kepala PKSI



DAFTAR NILAI

Nama : FERYSA ROCHMANINGTYAS
NIM : 03240021
Fakultas : Dakwah
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	100	A
2	Microsoft Excel	80	B
3	Microsoft Power Point	75	B
4	Internet	70	C
Total Nilai		81.25	B

Yogyakarta, 29 Oktober 2010

Kepala PKS



Sumarsono, M.Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

Standar Nilai :

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang