

**PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP TOTAL
QUALITY SERVICE DI RUMAH SAKIT UMUM
QUEEN LATIFA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I

Disusun oleh:

Aliyah Nur Rochmah

NIM 09240015

Pembimbing:

Early Maghfiroh Innayati, M.Si

NIP. 197410251998032001

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: UIN.02/DD/PP.009/ 178 /2014

Skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Total Quality Service*
di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta**

Yang disampaikan dan disusun oleh :

Nama : Aliyah Nur Rochmah
NIM : 09240015
Telah dimunaqosyahkan pada : Kamis, 23 Januari 2014
Nilai Munaqosyah : A-

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang Pembimbing

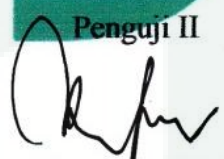

Early Maghfiroh Innayati, M.Si

NIP. 197410251998032001

Penguji I


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP 19670104 199303 1 003

Penguji II


Maryono, M. Si
NIP 19701026 200501 1 005

Yogyakarta, 29 Januari 2014
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

DEKAN

Dr. H. Waryono M.Ag
NIP. 19501010 199903 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb


Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Aliyah Nur Rochmah
NIM : 09240015
Judul skripsi : Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Total Quality Service* di Rumah Sakit *Queen Latifa* Yogyakarta

sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjan Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah. Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

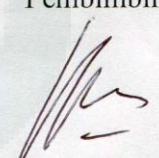
Yogyakarta, 31 Desember 2013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Pembimbing



Early Maghfiroh Innayati, M.Si.
NIP. 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aliyah Nur Rochmah

NIM : 09240015

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang saya buat ini merupakan hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat hasil karya yang pernah dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 31 Desember 2013

Yang menyatakan,



Aliyah Nur Rochmah

NIM 09240015

HALAMAN PERSEMBAHAN



**SKRIPSI INI DIPERSEMBAHKAN KEPADA:
ALMAMATER KU
JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA**

MOTTO

يَبْنِيْ اَقِيْمِ الصَّلٰوةَ وَاْمُرْ بِالْمَعْرُوْفِ وَاَنْهَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَاَصْبِرْ عَلٰى
مَا اَصَابَكَ ^ص اِنَّ ذٰلِكَ مِنْ عَزْمِ الْاُمُوْرِ

“Hai anakku, Dirikanlah shalat dan suruhlah (manusia) mengerjakan yang baik dan cegahlah (mereka) dari perbuatan yang mungkar dan Bersabarlah terhadap apa yang menimpa kamu. Sesungguhnya yang demikian itu termasuk hal-hal yang diwajibkan (oleh Allah).”

(QS. Al-Luqman: 17)

“Orang yang cerdas adalah mereka yang mampu mengendalikan nafsunya dan beramal (berbuat) untuk masa sesudah mati, sedangkan orang yang lemah ialah mereka yang mengikuti nafsunya dan berangan-angan kepada Allah”

(Hadist Riwayat Ahmad)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Total Quality Service* di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itulah, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtuaku, Bapak Sukiyono dan Ibu Siti Zumaryani tercinta yang selalu memberi pijakan untuk langkah hidupku yang kadang rapuh. Terima kasih atas curahan kasih sayang, doa, dan seluruh pengorbanan yang telah dan akan selalu diberikan untuk penulis.
2. Bapak Dr. H. Waryono Abdul Ghofur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak. Drs. Rosyid Ridla, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
4. Bapak Drs. H Machfudz Fauzy, M.Pd selaku Pembimbing Akademik.
5. Ibu Early Maghfiroh Innayati, M.Si selaku pembimbing skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran demi memberikan bimbingan, arahan serta nasehat dalam penyusunan skripsi ini.

6. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama mengenyam pendidikan di bangku perkuliahan.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah memberikan pelayanan akademik.
8. Direktur utama Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta yang telah bersedia memberikan izin dan waktunya untuk dapat melakukan penelitian.
9. Mbak Indra dan Mas Faiq, beserta seluruh responden yang telah memberikan kontribusinya dalam penelitian ini.
10. Teman-teman Manajemen Dakwah'09 yang telah berjuang bersama selama empat tahun ini. Sahabat-sahabatku Sekar, Winda, Ani, Fifin, Reni yang telah memberi kehangatan dalam menjalani hari-hari di bangku perkuliahan ini. Teman-teman di rumah: Tunjung, Titis, Anjar, dll yang telah bersedia untuk direpotkan. Adik-adik pintar yang selama ini telah memberi keceriaan dan mengajarkanku kesabaran.
11. Adikku yang telah memberiku kekuatan dengan caranya sendiri dan seluruh keluarga besar yang telah memberi warna dalam kehidupanku.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Teriring doa semoga Allah SWT selalu melimpahkan nikmat dan karunia Nya atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan dikarenakan keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis. Oleh karena itulah, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun ke arah yang lebih baik. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi generasi-generasi yang akan datang.

Yogyakarta, 31 Desember 2013

Penulis

Aliyah Nur Rochmah

NIM. 09240015

ABSTRAK

ALIYAH NUR ROCHMAH (09240015). Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Total Quality Service* (Studi Pada Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta). Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013.

Latar belakang masalah pada penelitian ini adalah bahwa kebutuhan pelayanan bagi masyarakat dalam bidang kesehatan saat ini menjadi sangat penting. Banyaknya pemberitaan yang berkaitan dengan pelayanan yang kurang baik pada sebuah rumah sakit menuntut setiap rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari segi organisasi pelayanan kesehatan dan mutu sumber daya manusia atau tenaga profesional kesehatan. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan. Tenaga kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang baik dengan menggunakan hati nurani. Hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam yang menuntut kita belajar, menciptakan kerjasama, memimpin dan melayani. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket, wawancara, dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah tenaga kesehatan yang ada di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta. Sampel yang diambil sebanyak 47 responden. Analisis instrumen menggunakan analisis validitas dan reliabilitas, sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dengan *total quality service* sebesar 0.362 atau 36.2%. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara kecerdasan spiritual dengan *total quality service* di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta.

Kata kunci: Kecerdasan Spiritual, *Total Quality Service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kajian Pustaka	8
F. Kerangka Teori	10
G. Hipotesis	28
H. Metode Penelitian	29
I. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
J. Metode Analisis Data	39

K. Sistematika Pembahasan	42
BAB II GAMBARAN UMUM RSU. QUEEN LATIFA	44
A. Letak Geografis RSU Queen Latifa	44
B. Sejarah Berdirinya RSU Queen Latifa	45
C. Struktur Organisasi	47
D. Visi Dan Misi	49
E. Tujuan	50
F. Motto dan Nilai Dasar	51
G. Fasilitas Layanan	52
H. Daftar Tenaga Karyawan dan Tenaga Kesehatan	53
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisis Deskriptif	55
B. Uji Validitas dan Reliabilitas	60
C. Analisis Uji Statistik	69
D. Pembahasan	74
BAB IV PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Instrumen Penelitian Variabel Kecerdasan Spiritual	34
Tabel 2	Instrumen Penelitian Variabel TQS	34
Tabel 3	Interpretasi Koefisien Alpha	38
Tabel 4	Jumlah Karyawan dan Tenaga Kesehatan Berdasarkan J.Kelamin	50
Tabel 5	Jumlah Karyawan dan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Pendidikan ...	51
Tabel 6	Jumlah Karyawan dan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Status Kepegawaian	51
Tabel 7	Jumlah Karyawan dan Tenaga Kesehatan Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	54
Tabel 11	Hasil Deskriptif Variabel	55
Tabel 12	Kriteria Kategorisasi Skala Kecerdasan Spiritual	56
Tabel 13	Kriteria Kategorisasi Skala <i>Total Quality Service</i>	57
Tabel 14	Uji Validitas Angket Kecerdasan Spiritual.....	58
Tabel 15	Analisis Uji Validitas Angket Kecerdasan Spiritual.....	61
Tabel 16	Uji Validitas Angket <i>Total Quality Service</i>	62
Tabel 17	Analisis Uji Validitas Angket <i>Total Quality Service</i>	64
Tabel 18	Uji Reliabilitas Variabel Kecerdasan Spiritual	65
Tabel 19	Uji Reliabilitas Variabel <i>Total Quality Service</i>	65
Tabel 20	Hasil Uji Normalitas	66
Tabel 21	Hasil Uji Linearitas	67

Tabel 22 Hasil Uji Hipotesis	68
Tabel 23 Persamaan Regresi	69
Tabel 24 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Strategi <i>Total Quality Service</i>	23
Gambar 2	Struktur Organisasi RSU Queen Latifa Yogyakarta	48



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul dalam skripsi ini adalah “**Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap *Total Quality Service* di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta**”, dan agar tidak mengalami kesalahpahaman dalam menginterpretasikan makna yang terkandung dalam judul skripsi maka perlu dibatasi dan ditegaskan istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini. Adapun istilah-istilah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.¹ Sedangkan dalam ilmu statistik pengaruh adalah hubungan antara dua variabel.² Pengaruh dalam skripsi ini diartikan sebagai hubungan sebab akibat diantara dua variabel, yaitu kecerdasan spiritual dan *total quality service*.

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 664.

² Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2000), hlm. 20.

2. Kecerdasan Spiritual

Danah Zohar dan Ian Marshall mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.³ Kecerdasan spiritual yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana manusia dapat memahami makna dan hakikat kehidupan dalam berperilaku yang sesuai dengan yang telah difitrahkan oleh Allah agar dapat menjadi manusia yang seutuhnya berguna dan bermakna bagi orang lain.

3. *Total Quality Service*

Total quality service menurut Fandy Tjiptono didefinisikan sebagai *system* manajemen strategik dan *integrative* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.⁴ Berdasarkan pengertian tersebut *total quality service* dalam penelitian ini dapat

³ Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual*, (Bandung: PT.Mizan Pustaka, 2001), hlm. 4.

⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 1997), hlm. 56.

diartikan sebagai kualitas pelayanan terpadu atau bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan.

4. Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Rumah sakit merupakan gedung tempat menyediakan dan memberikan pelayanan kesehatan yang meliputi berbagai masalah kesehatan.⁵ Rumah sakit umum Queen Latifa yang terletak di Jl. Ringroad Barat 118 Mlangi, Nogotirto, Gamping, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta ini adalah sebuah rumah sakit yang dibangun dan didirikan oleh Bapak Syaifudin dan Ibu Siti Puranti yang pada awalnya merupakan sebuah balai pengobatan dan rumah bersalin.⁶

Jadi maksud dari penelitian dengan judul Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap *Total Quality Service* di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta adalah proses pelayanan yang melibatkan seluruh elemen organisasi yang terkait dengan SDM, yaitu tenaga kesehatan yang berperan memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah difitrahkan Allah SWT agar dapat bermakna bagi orang lain.

B. Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi isu dalam pembangunan bidang kesehatan baik dalam lingkup nasional maupun global. Hal ini didorong dengan semakin besarnya tuntutan terhadap organisasi pelayanan kesehatan untuk mampu memberikan pelayanan

⁵ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I., *Kamus Besar.....*, hlm. 158.

⁶ <http://www.rsuqueenlatifa.com/>, diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 10.31 WIB

kesehatan secara prima terhadap pasien. Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri terdiri dari upaya peningkatan kualitas organisasi pelayanan kesehatan dan tenaga profesional kesehatan.⁷

Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, lebih sebagai aset dan mitra menentukan tumbuh kembangnya institusi.⁸ Oleh karena itu, dalam melakukan pelayanan hati menjadi salah satu unsur dalam memberikan kualitas pelayanan. Ahli sufi Islam Jalaluddin Rumi mengatakan bahwa, “mata hati punya kemampuan 70 kali lebih besar untuk melihat kebenaran dari pada dua indra penglihatan.⁹ Hati mengaktifkan nilai-nilai kita yang paling dalam, mengubahnya dari sesuatu yang kita pikir menjadi sesuatu yang kita jalani. Hati tahu hal-hal yang tidak dapat diketahui oleh pikiran. Hati adalah sumber keberanian dan semangat, integritas dan komitmen. Hati adalah sumber energi dan perasaan mendalam yang menuntut kita belajar, menciptakan kerjasama, memimpin dan melayani.¹⁰ Kemampuan seseorang untuk mendengarkan hati nuraninya, baik buruk dan rasa moral dalam caranya menempatkan diri dalam pergaulan inilah yang disebut sebagai kecerdasan spiritual.¹¹

Berdasarkan konteks itulah hati menjadi elemen penting dalam kecerdasan spiritual. *Spiritual Quotient* dapat membantu seseorang untuk

⁷<http://www.dokterirga.com/peningkatan-mutu-pelayanan-di-rumah-sakit/>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.08 WIB

⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 38.

⁹ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, (Jakarta: Arga, 2001), hlm. xxxix.

¹⁰ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun...*, hlm. xlv.

¹¹ Toto Tasmara, *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence)*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), hlm. 23.

membangun dirinya secara utuh.¹² Orang yang cerdas secara spiritual adalah orang yang mampu mengaktualisasikan nilai-nilai Ilahiah sebagai manifestasi dari aktifitasnya dalam kehidupan sehari-hari dan berupaya mempertahankan keharmonisan dan keselarasan dalam kehidupannya sebagai wujud dari pengalamannya terhadap tuntutan fitrahnya sebagai makhluk yang memiliki ketergantungan terhadap kekuatan yang berada diluar jangkauan dirinya, yaitu Sang Maha Pencipta.¹³ Kecerdasan spiritual merupakan kemampuan untuk memberi makna spiritual terhadap pemikiran, perilaku, dan kegiatan serta mampu menyinergikan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, dan kecerdasan spiritual secara komprehensif.¹⁴

Menurut Islam, kebutuhan akan pelayanan kesehatan termasuk kebutuhan dasar masyarakat yang menjadi kewajiban Negara.¹⁵ Oleh karena itulah, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan, mewujudkan efisiensi dan dapat berkompetisi secara sehat serta menjalankan fungsi sosialnya dengan baik.¹⁶ Pada era modern ini, masyarakat tidak hanya menuntut ketersediaan obat-obatan dan tenaga medis bagi kebutuhan kesehatan mereka, akan tetapi perhatian dan hubungan yang juga dipercaya akan membantu pemulihan kondisi mereka.

¹²Abd.Wahab dan Umiarso,*Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media,2011), hlm. 52.

¹³*Ibid.*, hlm. 53.

¹⁴ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*, (Jakarta: Arga, 2003), hlm. 46.

¹⁵<http://myzone.okezone.com/content/read/2013/02/27/9509/dimanakah-pelayanan-kesehatan-untuk-rakyat>, diakses tanggal 2 Mei pukul 09.49 WIB

¹⁶<http://medantribunnews.com/2013/02/24/rumah-sakit-harus-tingkatkan-kualitas-pelayanan>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.01 WIB

Ketidakpuasan terhadap satu institusi rumah sakit tidak hanya bersumber pada ketidakcakapan tenaga medis atau para medis, ketersediaan sarana dan prasarana, melainkan sampai dengan penilaian terhadap kerjasama tim, komunikasi, dan perhatian sebagai hal yang tidak terpisahkan bagi kesembuhan seseorang.¹⁷

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh menyebutkan bahwa tenaga kesehatan selalu ramah dan mudah tersenyum ketika menemui pasien. Tenaga kesehatan juga memberikan pelayanan yang aktif dengan lebih banyak bertanya kepada pasien. Menurut hasil observasi juga disebutkan bahwa pelayanan yang ada di rumah sakit Queen Latifa membuat pasien yang berobat merasa puas dibandingkan dengan pelayanan di rumah sakit lain yang lebih besar dari rumah sakit queen latifa. Selain hasil observasi yang diperoleh dari pasien, juga dilakukan observasi dan pengamatan kepada tenaga kesehatannya. Hasil observasi dan pengamatan kepada tenaga kesehatan ditemukan beberapa kegiatan yang berhubungan dengan spiritualisme. Kegiatan tersebut adalah adanya kajian tafsir Al-Quran dan bimbingan khusus membaca Al-Quran yang diwajibkan untuk seluruh karyawan dan tenaga kesehatan yang dilakukan secara privat sebelum memulai pekerjaan. Kegiatan tersebut membuat tenaga kesehatan merasa lebih tenang dan banyak mengambil pelajaran dari kegiatan tersebut.¹⁸ Menurut Sukidi, mengingat Sang Khalik menjadi salah

¹⁷<http://www.binapotensiaindonesia.com/2012/03/05/menjaga-eksistensi-dan-meningkatkan-kualitas-pelayanan-rumah-sakit-di-indonesia-melalui-talent-management/>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.03 WIB

¹⁸ Observasi di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta, pada tanggal 7 Mei 2013

satu cara untuk mengasah kecerdasan spiritual.¹⁹ Sebagai rumah sakit yang tidak beridentitaskan rumah sakit Islam, upaya tersebut dapat diasumsikan bahwa kegiatan spiritual itulah yang dapat mempengaruhi *total quality service*, sehingga pasien dapat merasakan pelayanan yang lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit lain pada umumnya. Rumah sakit umum Queen Latifa merupakan rumah sakit swasta yang berdiri atas dorongan masyarakat sekitar yang menginginkan adanya pelayanan yang lebih lengkap, sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh jika memerlukan pelayanan kesehatan yang lebih lengkap.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian tentang kecerdasan spiritual dan *total quality service* yang ada di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta, dengan judul **“Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap *Total Quality Service* di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta.”**

C. Rumusan Masalah

“Bagaimanakah pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta?”

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta.

¹⁹ Sukidi, *Rahasia Sukses Hidup Bahagia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 99.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya Manajemen Dakwah serta aplikasinya.

b. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta atau pihak yang terkait di dalamnya akan pengaruh dari kecerdasan spiritual untuk meningkatkan *total quality service* atau kualitas pelayanan terpadu.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini diharapkan dapat mengetahui gambaran tentang penelitian yang relevan dengan skripsi ini, serta mengetahui kekurangan-kekurangan pada penelitian terdahulu sehingga dapat dijadikan acuan untuk mengolah data yang diperoleh dalam penelitian ini dan untuk menghindari adanya plagiasi atau penjiplakan terhadap karya orang lain. Adapun referensi yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mustofa dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Spiritual terhadap Perilaku Kewirausahaan Pedagang di Pasar Gentan, Ngaglik, Sleman, Yogyakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kecerdasan spiritual

seorang pedagang maka akan berpengaruh pula terhadap perilaku mereka dalam berwirausaha.²⁰

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nur Mubarokati dengan judul “Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Daya Tahan Terhadap Stres Siswa SMU Muhammadiyah Purworejo”. Hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa adanya korelasi yang positif dan sangat signifikan antara kecerdasan spiritual dengan daya tahan terhadap stres, yang berarti terdapat hubungan dimana semakin tinggi kecerdasan spiritual siswa maka semakin tinggi pula daya tahan terhadap stres.²¹
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nikmatul Inayah dengan judul “Pengaruh *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien Bidang Pelayanan Rohani Islam di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta)”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa TQS mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 49,6 %. Artinya TQS mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.²²
4. Penelitian yang dilakukan oleh Falih Suaedi dalam jurnalnya yang berjudul “*Total Quality Service: Implementasinya bagi Organisasi*

²⁰ Ahmad Mustofa, Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Perilaku Kewirausahaan di Pasar Gentan Ngaglik Sleman Yogyakarta, *Skripsi*(tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012), hlm. 86.

²¹ Nur Mubarokati, Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Daya Tahan Terhadap Stres Siswa SMU Muhammadiyah Purworejo, *Skripsi*(tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2007), hlm. 78.

²²Nikmatul Inayah, Pengaruh *Total Quality Service* terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien Bidang Pelayanan Rohani Islam di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta, *Skripsi*(tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2006), hlm. 80.

Publik” lebih menekankan pada pentingnya pendekatan kualitas total dalam pelayanan publik yang disebut *total quality service*.

Titik penekanan pada pendekatan total kualitas pelayanan adalah perlunya keterlibatan pelanggan, dan komitmen semua anggota organisasi.²³

Berdasarkan penelitian yang sebelumnya, belum ada yang secara khusus yang membahas mengenai pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di rumah sakit Queen Latifa karena rumah sakit merupakan salah satu industri jasa yang memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan cepat dan tanggap.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Kecerdasan Spiritual

a. Pengertian Kecerdasan Spiritual

Danah Zohar dan Ian Marshall mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna dan nilai, yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain.²⁴

Spiritual Quetient adalah kemampuan internal bawaan otak dan

²³ Falih Suaedi, *Total Quality Service: Implementasinya bagi Organisasi Publik*, http://fisip.uns.ac.id/publikasi/sp4_1_falih.pdf, diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 09.17 WIB

²⁴ Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual*, (Bandung: PT.Mizan Pustaka, 2001), hlm. 4.

jiwa manusia, yang sumber terdalamnya adalah inti alam semesta sendiri. *Spiritual Quotient* adalah fasilitas yang berkembang selama jutaan tahun, yang memungkinkan otak untuk menemukan dan menggunakan makna dalam memecahkan persoalan.²⁵

Abd. Wahab H.S dan Umiarso mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai kecerdasan yang sudah ada dalam setiap manusia sejak lahir yang membuat manusia menjalani hidup ini dengan penuh makna, selalu mendengarkan suara hati nuraninya, tak pernah merasa sia-sia, semua yang dijalannya selalu bernilai.²⁶

Marsha Sinetar mendefinisikan kecerdasan spiritual sebagai pemikiran yang terilhami yang maksudnya adalah kecerdasan yang diilhami oleh dorongan dan efektivitas, keberadaan, atau hidup keilahian yang mempersatukan kita sebagai bagian-bagiannya.²⁷

Agus Nggermanto mengutip pendapat dari Khalil Khavari bahwa:

“kecerdasan spiritual adalah fakultas dari dimensi non material kita(ruh manusia). Inilah intan yang belum terasah yang kita semua memilikinya. Kita harus mengenalinya seperti apa adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar dan menggunakannya untuk memperoleh kebahagiaan abadi.”²⁸

Jadi kecerdasan spiritual adalah bagaimana manusia dapat memahami makna dan hakikat kehidupan dalam berperilaku yang

²⁵ *Ibid.*, hlm. 8.

²⁶ Abd.Wahab dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan...*, hlm. 52.

²⁷ Marsha Sinetar, *Spiritual Intelligence Kecerdasan Spiritual*, Terj. Soesanto Boedidarmo, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), hlm. 12-13.

²⁸ Agus Nggermanto, *Quantum Quotient (Kecerdasan Quantum)*, (Bandung: Nuansa, 2001), hlm. 143.

sesuai dengan yang telah difitrahkan oleh Allah agar dapat menjadi manusia yang seutuhnya berguna dan bermakna bagi orang lain.

b. Indikator Kecerdasan Spiritual

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut:²⁹

1) Mempunyai Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan alat kontrol bagi kehidupan seseorang. Segala sesuatu yang dikerjakan oleh manusia tidak luput dari kesalahan dan lupa. Kesadaran diri juga sebagai alat kendali bagi manusia untuk mempertimbangkan segala hal yang akan diperbuat olehnya. Kehidupan ini ibarat sebuah perjuangan yang harus kita jalani dengan penuh kesadaran, seperti yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-Hasyr ayat 19:

وَلَا تَكُونُوا كَالَّذِينَ نَسُوا اللَّهَ فَأَنْسَاهُمْ أَنْفُسَهُمْ أُولَٰئِكَ هُمُ
الْفَاسِقُونَ ﴿١٩﴾

Artinya:

*“Dan janganlah kamu seperti orang-orang yang lupa kepada Allah, lalu Allah menjadikan mereka lupa kepada mereka sendiri. Mereka itulah orang-orang yang fasik.”*³⁰

Ayat di atas menerangkan bahwa apabila kita melupakan Allah maka mereka akan lupa pada dirinya sendiri

²⁹ Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Berfikir Integralistik dan Holistik untuk Memaknai Kehidupan*, (Bandung: Mizan, 2001), hlm. 14.

³⁰ Departemen Agama RI, *Al-Quran Al-Karim dan Terjemahannya*, (Semarang: CV. Toha Putra, 1996), hlm. 437.

yang menyebabkan kita terbawa pada sebuah kefasikan melanggar norma-norma agama, adat, sosial, dan hukum yang berlaku. Demikian halnya dengan sebuah pelayanan yang juga membutuhkan kesadaran diri dari sumber daya manusianya untuk dapat memilih apa yang harus dikerjakannya terlebih dahulu dan apa yang harus ditinggalkannya demi memberikan kepuasan kepada pelanggan

2) Mempunyai Visi

Ada pemahamannya tentang tujuan hidupnya, mempunyai kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan nilai-nilai. Kamus besar bahasa Indonesia mendefinisikan visi sebagai kemampuan untuk melihat pada inti persoalan.³¹ Visi merupakan tujuan hidup yang akan kita capai di masa depan, sehingga segala tindakan yang dikerjakan di masa sekarang tidak akan terlepas dari tujuannya di masa depan. Hal ini sesuai dengan firman Allah surat Al-Baqarah ayat 63:

خُذُوا مَآءَ آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ وَاذْكُرُوا مَا فِيهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

Artinya:

*“Peganglah teguh-teguh apa yang Kami berikan kepadamu dan ingatlah selalu apa yang ada di dalamnya agar kamu bertaqwa.”*³²

³¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar...*, hlm. 1004.

³² Departemen Agama RI, *Al-Quran...*, hlm. 9.

3) Fleksibel

Mampu menyesuaikan diri dengan mudah terhadap lingkungan sekitar, sehingga mampu mencapai hasil yang lebih baik. Menyesuaikan diri berarti pula dapat menempatkan dirinya dalam setiap kondisi apapun sesuai dengan kebutuhan, waktu, dan tempat. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Qoshosh ayat 77:

وَأَتَّبِعْ فِي مَآءِ آتَنِكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۗ وَلَا تَتَسَوَّأْ نَفْسَكَ
 مِنَ الدُّنْيَا ۗ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۗ وَلَا تَتَّبِعْ
 أَفْسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ ﴿٧٧﴾

Artinya:

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.”³³

4) Berpandangan Holistik

Berpandangan holistik berarti mampu melihat bahwa diri sendiri dan orang lain saling terkait. Berpandangan holistik berarti juga kecenderungan untuk melihat keterkaitan antara berbagai hal. Allah SWT memerintahkan kita untuk menjalin hubungan baik dengan sesama manusia agar memperoleh

³³Departemen Agama RI, *Al-Quran*...., hlm. 315.

kenikmatan, kenyamanan, dan keindahan hidup. Hubungan antar manusia ini Allah jelaskan dalam beberapa firmanNya, antara lain dalam surat Al-Hujurat ayat 13 berikut:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا
وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَاهُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ
خَبِيرٌ

Artinya:

“Hai manusia, Sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.”³⁴

5) Melakukan Perubahan

Setiap manusia harus melakukan perubahan untuk menjadi lebih baik dalam kehidupannya. Setiap perubahan yang dilakukan tidak begitu saja tanpa adanya sebuah usaha, seperti yang difirmankan Allah dalam QS. Ar-Ra’du ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

³⁴ Departemen Agama RI, *Al-Quran....*, hlm. 412.

Artinya:

*“Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”*³⁵

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah tidak akan mengubah nasib seorang manusia kecuali manusia itu sendirilah yang merubahnya dengan sebuah usaha agar menjadi lebih baik.

6) Sumber Inspirasi

Mampu mengilhami orang lain dengan ide-ide yang segar dan mampu membuat orang lain melakukan sesuatu yang bernilai. Mampu melewati keadaan dan kenyataan yang menuntut upaya dan kemampuan kita agar bekerja maksimal, serta pandai mengelola setiap kondisi apapun.³⁶ Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Ahzab ayat 21:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ
وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya:

*“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah.”*³⁷

³⁵ *Ibid.*, hlm. 199.

³⁶ Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan...*, hlm. 15.

³⁷ Departemen Agama RI, *Al-Quran...*, hlm. 333.

7) Refleksi Diri

Refleksi diri yaitu kecenderungan untuk bertanya “Mengapa?” atau “Bagaimana jika?” untuk mencari jawaban-jawaban yang mendasar.³⁸ Hal tersebut sesuai dengan firman Allah surat Al-Isra’ ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya:

“Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawaban.”³⁹

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Spiritual

Menurut Ari Ginanjar Agustian, faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual, yaitu:

1) *Inner value*

Inner value adalah panduan-panduan untuk bertindak atau bersikap yang berasal dari dalam diri kita sendiri, prinsip-prinsip tentang bagaimana kita menjalani hidup dan mengambil keputusan⁴⁰, seperti⁴¹:

a) *Transparency* (keterbukaan)

³⁸ Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan....*, hlm. 14.

³⁹ Departemen Agama RI, *Al-Quran....*, hlm. 228.

⁴⁰ Tony Buzan, *The Power....*, hlm. 22.

⁴¹ Ari Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan....*, hlm. 51.

- b) *Responsibilities* (bertanggungjawab)
- c) *Accountabilities* (kepercayaan)
- d) *Fairness* (keadilan)
- e) *Social awareness* (kepedulian sosial)

2) *Drive*

Drive merupakan dorongan dan usaha untuk mencapai kebenaran dan kebahagiaan.⁴²

Sedangkan Marsha Sinetar menyebutkan bahwa otoritas intuitif, yaitu kejujuran, keadilan, kesamaan perlakuan terhadap semua orang adalah faktor yang mempengaruhi kecerdasan spiritual.⁴³

2. Tinjauan Umum *Total Quality Service*

a. Pengertian *Total Quality Service*

Pengertian *total quality service* menurut Fandy Tjiptono didefinisikan sebagai *system* manajemen strategik dan *integrative* yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.⁴⁴

Sebuah artikel yang berjudul “Layanan Pengguna berbasis *Total Quality Service*” karya Suriani mendefinisikan bahwa *total quality*

⁴² <http://www.masbow.com/2009/08/kecerdasan-spiritual.html>, diakses tanggal 13 Februari, pukul 10.35

⁴³ *Ibid.*,

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total...*, hlm. 56.

service pada hakikatnya merupakan layanan yang dikembangkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (internal dan eksternal) yang mengacu pada *system* manajemen strategik dan terpadu. Pendekatan TQS mendefinisikan layanan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang untuk kepentingan orang lain.⁴⁵

Total quality service menurut Parker yang dikutip oleh Suriani dalam artikelnya bahwa *total quality service* adalah *a state of affairs in which an organization delivers superior value to its stakeholders, its customers, its owners, and its employees.*⁴⁶ Parker mengartikan *total quality service* sebagai suatu keadaan tentang peristiwa atau pekerjaan dimana suatu organisasi memberikan nilai unggul kepada *stakeholder*-nya, pelanggannya, dirinya sendiri, dan pegawainya.

Kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Perspektif pengukuran kualitas dapat dikelompokkan menjadi dua jenis yaitu internal dan eksternal. Kualitas berdasarkan perspektif internal diartikan sebagai *zero defect* atau kesesuaian dengan persyaratan, sedangkan perspektif

⁴⁵ Suriani, "Layanan Pengguna Berbasis *Total Quality Service*", http://www.uinsuska.info/perpustakaan/attachments/025_TOTAL%20QUALITY%20SERVICE_artikel%28Suriani,%20S.Ag,%20SS,%20M.Si%29.pdf, diakses tanggal 29 Januari 2013, pukul 11.22 WIB

⁴⁶*Ibid.*,

eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *customer delight*.⁴⁷

Jadi yang dimaksud dengan *total quality service* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu atau bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan.

b. Indikator *Total Quality Service*

Total quality service berfokus pada lima bidang. Lima bidang tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:⁴⁸

1) Fokus pada pelanggan (*customer focus*)

Identifikasi pelanggan (internal, eksternal, dan atau perantara) merupakan prioritas utama. Apabila ini sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kemudian perlu dirancang sistem yang bisa memberikan jasa tertentu yang memenuhi tuntutan tersebut. Selain itu, organisasi juga wajib menjalin hubungan kemitraan dengan para pemasok kunci atas dasar *win-win situation*.

⁴⁷ Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), hlm. 109.

⁴⁸ *Ibid.*, hlm. 57.

2) Keterlibatan total (*total involvement*)

Keterlibatan total mengandung arti komitmen total. Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif (lewat partisipasi aktif dan tindakan nyata) bagi organisasi yang dipimpinnya. Manajemen juga harus mendelegasikan tanggung jawab dan wewenang penyempurnaan proses kerja kepada mereka yang secara aktual melaksanakan pekerjaan yang bersangkutan.

3) Pengukuran

Dalam hal ini, kebutuhan pokoknya adalah menyusun ukuran-ukuran dasar, baik internal maupun eksternal bagi organisasi dan pelanggan. Unsur-unsur sistem pengukuran terdiri atas:

- a) Menyusun ukuran proses dan hasil.
- b) Mengidentifikasi output dari proses-proses kerja kritis dan mengukur kesesuaiannya dengan tuntutan pelanggan.
- c) Mengoreksi penyimpangan dan meningkatkan kinerja.

4) Dukungan sistematis

Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara :

- a) Membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal.

b) Menghubungkan kualitas dengan sistem manajemen yang ada, seperti perencanaan strategik, manajemen kinerja, pengakuan, penghargaan, dan promosi karyawan, serta komunikasi.

5) Perbaiki berkesinambungan

Setiap orang bertanggung jawab untuk :

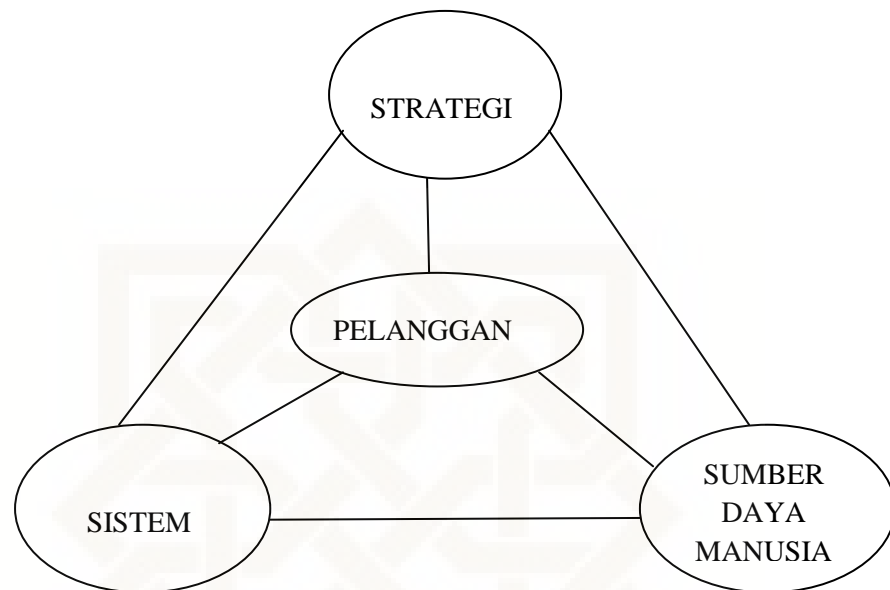
- a) Memandang semua pekerjaan sebagai satu proses
- b) Mengantisipasi perubahan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan
- c) Melakukan perbaikan internal
- d) Mengurangi waktu siklus
- e) Mendorong dan dengan senang hati menerima umpan balik tanpa rasa takut atau khawatir.

c. Strategi *Total Quality Service*

Service triangle atau segitiga pelayanan adalah suatu model interaktif manajemen layanan yang mencerminkan hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya.⁴⁹ Model segitiga pelayanan ini dapat digambarkan seperti berikut:

⁴⁹ Sjahrazad Masdar dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), hlm. 47.

Gambar 1
Strategi Total Quality Service



Keterangan :⁵⁰

Service strategy: Strategi pelayanan untuk memberikan layanan dengan mutu yang sebaik mungkin kepada para pelanggan.

Service people: Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan. Ada tiga elemen sumber daya manusia yang dimaksud di sini, yaitu sumber daya manusia yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pelanggan tetapi tidak secara langsung berinteraksi dan sifatnya

⁵⁰*Ibid.*, hlm. 47-48.

hanya *incidental*, dan sumber daya manusia pendukung.

Service system: Sistem layanan dengan pelanggan sebagai pusatnya yaitu prosedur atau tata cara untuk memberikan layanan kepada para pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik dan sumber daya manusia yang ada. Program, prosedur, dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.⁵¹

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan bahwa interaksi antara strategi, sistem, dan sumber daya manusia untuk memenuhi harapan pelanggan akan menentukan keberhasilan manajemen dan kualitas pelayanan organisasi tersebut.

d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Total Quality Service*

Faktor-faktor yang mempengaruhi *total quality service* adalah sebagai berikut:⁵²

- 1) *Tangibles* (bukti langsung), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dapat dirasakan manfaatnya secara langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip....*, hlm. 56.

⁵² Sjahrazad Masdar dkk, *Manajemen Sumber Daya....*, hlm. 50.

- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan yang dijanjikan, yang meliputi konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*)
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dan kesiapan para penyelenggara pelayanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin.
- 4) *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para penyelenggara pelayanan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 5) *Empaty*, yaitu perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. Tinjauan Umum tentang Rumah Sakit

a. Pengertian Rumah Sakit

Menurut badan kesehatan dunia atau WHO, rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi komprehensif, kuratif, dan preventif kepada masyarakat.⁵³ Berdasarkan undang-undang No. 44 tahun 2009, yang dimaksudkan dengan rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan

⁵³<http://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>, diakses tanggal 21 Februari 2013, pukul 10.53

perorangan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁵⁴

b. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.⁵⁵

Fungsi rumah sakit menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 adalah sebagai berikut:⁵⁶

- 1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- 2) Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis
- 3) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

⁵⁴ *Ibid.*,

⁵⁵ *Ibid.*,

⁵⁶ *Ibid.*,

c. Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta

Rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta adalah salah satu rumah sakit yang pada awal berdirinya merupakan balai pengobatan dan rumah bersalin Queen Latifa yang didirikan oleh Bpk. Syaifudin dan Ibu Siti Puranti. Seiring dengan ekspetasi masyarakat terhadap lembaga ini semakin besar, banyak masukan dari masyarakat untuk dikembangkan dengan layanan yang lebih lengkap menjadi rumah sakit. Akhirnya dengan berbagai pertimbangan, beliau merintis pendirian RSU Queen Latifa sepanjang tahun 2009 dan secara resmi, Bupati Sleman Bapak Sri Purnomo mengeluarkan surat keputusan atau izin untuk beroperasinya RSU Queen Latifa pada tanggal 30 Desember 2009 dan tepat tanggal 9 Januari 2010 RSU Queen Latifa resmi berdiri dan beroperasi.⁵⁷

4. Hubungan Kecerdasan Spiritual dengan *Total Quality Service*

Kecerdasan spiritual mampu mengembangkan nilai-nilai pribadi yang terkait dengan konsep-konsep, seperti kebenaran dan kejujuran dan menjadi lebih tahu, kemudian lebih menghayati diri sendiri, serta tergerak untuk terlibat dan membantu masyarakat secara keseluruhan.⁵⁸ Salah satu bukti nyata membantu masyarakat adalah melalui pelayanan, khususnya bidang pelayanan kesehatan.

⁵⁷<http://www.rsuqueenlatifa.com/profil/>, diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 10.27 WIB

⁵⁸ Tony Buzan, *The Power...*, hlm. xiv.

Menurut Sjahrazad Masdar empati merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *total quality service*. Empati diartikan sebagai perhatian yang tulus yang diberikan kepada para pelanggan, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan.⁵⁹

Berdasarkan konteks kecerdasan spiritual orang yang memiliki kegemilangan spiritual adalah orang yang peka dan memiliki perasaan halus, suka meringankan beban orang lain, serta mudah tersentuh dan bersimpati kepada keadaan dan penderitaan orang lain.⁶⁰ Dengan berempati kepada orang lain, maka seseorang akan memiliki komitmen kepada orang lain, dan akan ikut bertanggung jawab dalam menolong mereka. Hal ini juga akan mendorong seseorang melakukan tindakan dan reaksi nyata kepada orang lain.⁶¹ Komitmen dan rasa tanggung jawab yang tinggi akan dapat memberikan dampak yang positif bagi peningkatan kualitas pelayanan.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.⁶² Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan landasan teori yang sudah diuraikan di atas, maka diperoleh hipotesis kerja dan hipotesis nol sebagai jawaban sementara untuk permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

⁵⁹ Sjahrazad Masdar, *Manajemen Sumber Daya...*, hlm. 50.

⁶⁰ Abd. Wahab dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan...*, hlm. 190.

⁶¹ Tony Buzan, *The Power...*, hlm. 45.

⁶² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 76.

1. Hipotesis Kerja (Ha)

Hipotesis kerja (Ha) digunakan untuk menyatakan adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang diteliti. Hipotesis kerja (Ha) dari penelitian ini adalah kecerdasan spiritual berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *total quality service* di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta.

2. Hipotesis Nihil (Ho)

Hipotesis nihil (Ho) digunakan untuk menyatakan tidak adanya hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Hipotesis nol (Ho) dari penelitian ini adalah kecerdasan spiritual tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *total quality service* di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta.

H. Metode Penelitian

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit elementer yang parameternya akan diduga melalui statistika hasil analisis yang dilakukan terhadap sampel penelitian.⁶³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta yang berjumlah 70 orang.

⁶³ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 103.

b. Sampel

Sampel didefinisikan sebagai himpunan unit penelitian yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi.⁶⁴ Surakhmad berpendapat bahwa apabila ukuran populasi kurang lebih 100, maka jumlah sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi. Apabila ukuran populasi lebih dari 1000, maka jumlah sampel sekurang-kurangnya 15%.⁶⁵ Berdasarkan hal tersebut peneliti mengambil seluruh sampel dari jumlah populasi, sehingga didapat sampel sejumlah 70 orang.

2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

a. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik tertentu yang mempunyai nilai, skor atau ukuran yang berbeda untuk unit observasi atau individu yang berbeda.⁶⁶ Faktor penyebab timbulnya suatu masalah akan mudah diungkapkan apabila sifat hubungan antara beberapa variabel yang diamati telah diketahui. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel yang tidak terikat, dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat.⁶⁷ Bentuk variabel dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

⁶⁴ I Made Wirartha, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 44.

⁶⁵ Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1982), hlm. 100.

⁶⁶ I Made Wirartha, *Pedoman Penulisan...*, hlm. 39.

⁶⁷ I Made Wirartha, *Pedoman Penulisan...*, hlm. 115.

1) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Spiritual, dikarenakan menjadi sebab atas timbulnya variabel terikat (Y).

2) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah *Total Quality Service*, dikarenakan variabel ini dipengaruhi oleh variabel *independent*-nya (X).

b. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya perbedaan persepsi dalam menginterpretasikan pengertian masing-masing variabel menurut konteks penelitian ini, maka definisi operasional dari variabel-variabel penelitian akan dibatasi secara jelas sebagai berikut:

1) Kecerdasan Spiritual

Kecerdasan spiritual menurut konteks penelitian ini adalah bagaimana manusia dapat memahami makna dan hakikat kehidupan dalam berperilaku yang sesuai dengan yang telah difitrahkan oleh Allah agar dapat menjadi manusia yang seutuhnya berguna dan bermakna bagi orang lain.. Adapun indikator dari kecerdasan spiritual adalah sebagai berikut:

- a) Mempunyai kesadaran diri
- b) Mempunyai visi
- c) Fleksibel

- d) Berpandangan holistik
- e) Melakukan perubahan
- f) Sumber inspirasi
- g) Refleksi diri

2) *Total Quality Service*

Total Quality Service menurut konteks penelitian ini adalah kualitas pelayanan terpadu atau bermutu yang melibatkan seluruh elemen organisasi atau perusahaan.

Indikator dari *total quality service* adalah:

- a) Fokus pada pelanggan
- b) Keterlibatan total
- c) Pengukuran
- d) Dukungan sistematis
- e) Perbaikan berkesinambungan

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

a. Metode Angket

Metode angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (daftar pertanyaan/isian) untuk diisi langsung oleh responden seperti yang dilakukan dalam penelitian untuk

menghimpun pendapat umum.⁶⁸ Berikut ini adalah uraian langkah-langkah dalam penyusunan angket, yaitu:

1) Pembuatan instrumen angket

Untuk membuat instrumen angket kecerdasan spiritual, terlebih dahulu peneliti mengambil rujukan dari penelitian terdahulu yang membahas kecerdasan spiritual. Penelitian yang diambil adalah karya Nur Mubarokati dengan judul “Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Daya Tahan Terhadap Stres Siswa SMU Muhammadiyah Purworejo”. Penelitian tersebut memiliki variabel bebas yang sama, yaitu kecerdasan spiritual.⁶⁹

Menurut penelitian tersebut, peneliti menggabungkan dengan beberapa buku yang membahas kecerdasan spiritual seperti buku karya Danah Zohar dan Ian Marshal yang berjudul SQ: Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual Dalam Berfikir Integralistik Dan Holistik Untuk Memaknai Kehidupan dan buku karya Ary Ginanjar Agustian yang berjudul Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi Dan Spiritual ESQ. Setelah semua data terkumpul, peneliti mendeskripsikan dalam bentuk item pertanyaan.

⁶⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 111.

⁶⁹ Nur Mubarokati, Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Daya Tahan Terhadap Stres Siswa SMU Muhammadiyah Purworejo, *Skripsi*(tidak diterbitkan), (Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2007

Pada variabel *total quality service* ini peneliti mengambil rujukan dari skripsi milik Nikmatul Inayah dengan judul “Pengaruh *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien Bidang Pelayanan Rohani Islam di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta)”.⁷⁰ Penelitian tersebut memiliki variabel yang sama, yaitu *total quality service*.

Berdasarkan penelitian tersebut, peneliti menggabungkan dengan beberapa buku yang membahas *total quality service* seperti milik Fandy Tjiptono yang berjudul *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Setelah semua data terkumpul, peneliti menjabarkannya dalam bentuk item pertanyaan.

2) Penyusunan angket

Tabel 1

Instrumen Penelitian Variabel Kecerdasan Spiritual

No	Indikator	No Item Soal	Jumlah
1	Mempunyai kesadaran diri	1, 8, 15,22,29, 36, 43, 50, 57, 64	10
2	Mempunyai visi	2, 9,16,23,30, 37, 44, 51, 58, 65	10
3	Fleksibel	3, 10,17,24,31, 38, 45, 52, 59, 66	10
4	Berpandangan holistik	4, 11,18,25,32, 39, 46, 53, 60, 67	10
5	Melakukan perubahan	5, 12,19,26,33, 40, 47, 54, 61, 68	10
6	Sumber inspirasi	6, 13,20,27,34, 41, 48, 55, 62, 69	10
7	Refleksi diri	7, 14,21,28,35, 42, 49, 56, 63, 70	10
Total			70

Sumber: data primer, diolah 2013

⁷⁰ Nikmatul Inayah, Pengaruh Total Quality....

Tabel 2
Instrumen Penelitian Variabel *Total Quality Service*

No	Indikator	No Item Soal	Jumlah
1	Fokus pada pelanggan	1, 6, 11, 15, 21, 26, 31, 34, 41, 46	10
2	Keterlibatan total	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	10
3	Pengukuran	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48	10
4	Dukungan sistematis	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49	10
5	Perbaikan berkesinambungan	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	10
Total			50

Sumber: data primer, diolah 2013

3) Penetapan skor angket

Dalam penetapan skor angket, alat pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Adapun jawaban angket terdiri dari empat alternatif, yaitu:

- a) Sangat setuju diberi bobot 4
- b) Setuju diberi bobot 3
- c) Tidak setuju diberi bobot 2
- d) Sangat tidak setuju diberi bobot 1

Alasan penggunaan jawaban angket dengan 4 alternatif ini adalah:

- a) karena kategori ragu-ragu memiliki makna ganda, yaitu dapat diartikan belum bisa memberikan jawaban, netral, dan ragu-ragu.
- b) Disediakkannya jawaban di tengah-tengah juga mengakibatkan responden akan cenderung memilih jawaban di tengah-tengah terutama bagi responden yang ragu-ragu akan memilih jawaban yang mana.

c) Disediakkannya jawaban di tengah-tengah akan menghilangkan banyaknya data dalam penelitian.⁷¹

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.⁷² Dalam melakukan observasi dibutuhkan dua alat vital yaitu mata dan telinga. Selain indra manusia, observasi diperlukan alat-alat seperti daftar riwayat kelakuan, catatan berkala, daftar catatan, *rating scale* atau pencatatan gejala menurut tingkatannya, dan alat-alat optik serta elektronik. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai letak lokasi, sarana dan prasarana, dan kondisi di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis.⁷³ Metode ini digunakan untuk mendapatkan data-data tentang jumlah karyawan dan pasien, keadaan rumah sakit, serta sarana dan prasarana yang ada di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta.

⁷¹ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 134.

⁷² Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 54.

⁷³ *Ibid.*, hlm. 121.

d. Metode Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang cukup lama.⁷⁴

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur.⁷⁵ Data yang dapat dikatakan valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.⁷⁶ Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:⁷⁷

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara masing-masing item (butir pertanyaan)

x = nilai atau skor dari masing-masing item (butir pertanyaan)

⁷⁴ H.M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Putra Grafika, 2007), hlm. 108.

⁷⁵ Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 287.

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 363.

⁷⁷ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 109.

y = nilai atau skor total dari butir pertanyaan

n = jumlah sampel (responden)

xy = perkalian antara nilai masing-masing item dengan nilai atau skor total

Item-item pertanyaan dapat dikatakan valid atau tidak dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Apabila hasil r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} , maka kuesioner dapat dikatakan valid, begitu pula sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk.⁷⁸ Reliabilitas suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik dalam instrumen.⁷⁹ *Cronbach alpha* dapat digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen skala *Likers* (1 sampai 5) atau instrumen yang item-itemnya dalam bentuk esai.⁸⁰

Rumus reliabilitas yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_x^2}{\sigma_t^2} \right]$$

⁷⁸ Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, (Yogyakarta: Amara Books, 2007), hlm. 74.

⁷⁹ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta: Indeks, 2009), hlm. 106.

⁸⁰ Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Pengantar Statistika*, hlm. 291.

Keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_n^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

Untuk dapat memberi interpretasi terhadap kuatnya hubungan, maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut:⁸¹

Tabel 3

Interpretasi Koefisien Alpha

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

J. Metode Analisa Data

Setelah semua data terkumpul, maka disajikan dalam bentuk laporan ilmiah. Adapun analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas suatu

⁸¹ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hlm. 257.

sampel.⁸² Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif.

2. Analisis Uji Asumsi

Analisis uji asumsi digunakan sebagai syarat agar suatu metode analisis data dapat digunakan. Jika uji asumsi dapat terpenuhi maka metode tersebut dapat digunakan. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan untuk uji hipotesis adalah analisis regresi linier sederhana. Adapun uji asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dapat digunakan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal sehingga analisis dengan validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.⁸³ Normalitas dapat dilihat dengan memeriksa ukuran yang menjadi indikasi tentang keadaan normalitas tidaknya suatu distribusi dengan jalan melihat indeks kemiringan (*skewness*) suatu kurva. Apabila distribusi benar-benar normal maka akan didapatkan indeks kemiringan sama dengan 0.⁸⁴ Untuk mengetahui populasi berdistribusi normal atau tidak, dalam penelitian ini menggunakan uji *kolmogrov sminov* dengan bantuan *software SPSS version 17*.

⁸² Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 185.

⁸³ Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Pengantar Statistika*, hlm. 109.

⁸⁴ Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: UMM Press, 2006), hlm. 277.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas yaitu asumsi bahwa semua hubungan antar variabel yang ada dalam model adalah hubungan yang mengikuti garis lurus, bukan garis lengkung (*curvilinear*). Indikasi dari adanya hubungan yang linear dapat dilihat dari bentuk garis prediksi dan residu yang tidak membentuk pola hubungan tertentu atau terpecah merata pada diagram pencar residual.⁸⁵ Pada uji linearitas yang diharapkan adalah harga F empirik yang lebih kecil daripada F teoritik, yaitu berarti bahwa dalam distribusi data yang diteliti memiliki bentuk yang linear, dan apabila F empirik lebih besar daripada F teoritiknya maka berarti distribusi data yang diteliti adalah tidak linear.⁸⁶

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan dalam menerima atau menolak hipotesis.⁸⁷ Prosedur yang ditempuh dalam uji hipotesis adalah dengan jalan memeriksa batas penerimaan penolakan taraf signifikansi statistik dari koefisien jalur yang dihasilkan.⁸⁸ Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ($\alpha=5\%$). Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak

⁸⁵ *Ibid.*, hlm. 276.

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 180.

⁸⁷ Iqbal Hasan., *Analisis Data...*, hlm. 34.

⁸⁸ Tulus Winarsunu, *Statistik dalam...*, hlm. 288.

mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.⁸⁹ Dalam melakukan analisis data digunakan analisis regresi linear sederhana, untuk menguji signifikan atau tidaknya dua variabel melalui koefisien regresinya. Adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:⁹⁰

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel kriterium

X = variabel predictor

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi linear

Bentuk persamaan tersebut artinya regresi X sebagai variabel prediktornya, dan regresi Y sebagai variabel kriteriumnya. Koefisien arah regresi linearnya adalah bila harga b positif variabel Y akan mengalami kenaikan atau pertambahan, begitu pula sebaliknya. Untuk regresi linear sederhana, uji statistiknya menggunakan uji-t dengan bantuan komputer program *SPSS version 17*.

⁸⁹ <http://girimahendra.blogspot.com>, diakses tanggal 29 Januari 2014 pukul 10.17 WIB

⁹⁰ *Ibid.*, hlm. 216.

K. Sistematika Pembahasan

Pembahasan penelitian dalam skripsi ini terdiri dari empat bab, masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I berisikan gambaran umum penulisan skripsi, yang meliputi; penegasan judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, hipotesis, metode penelitian, uji validitas dan reabilitas, metode analisis data, dan sistematika pembahasan.

Bab II berisikan gambaran umum tempat penelitian yaitu rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta, yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, dan struktur organisasi

Bab III berisikan inti dari pembahasan skripsi ini, dalam bab ini peneliti mendeskripsikan secara menyeluruh tentang hasil analisis data, yaitu menganalisis pengaruh antara kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* di rumah sakit umum Queen Latifa Yogyakarta yang meliputi; deskripsi data, pengujian persyaratan analisis, dan pengujian hipotesis.

Bab IV merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi ini. Bab ini berisikan tentang kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai koefisien pada variabel kecerdasan spiritual sebesar 0.468 akan terjadi peningkatannya nilai pada *total quality service*. Pada hasil pengujian dengan menggunakan nilai t memiliki signifikansi sebesar $0.009 < 0.05$, yang berarti bahwa H_0 ditolak. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat dapat diterima dengan nilai $r = 0.602$.
2. Hasil perhitungan dari koefisien determinasi diketahui besarnya R Square (R^2) 0.362. Hal ini dapat diartikan bahwa besarnya pengaruh kecerdasan spiritual terhadap *total quality service* adalah 36.2%, sedangkan sisanya sebesar 63.8% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *empaty*, *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *tangibles*.

B. Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dari kesimpulan di atas adalah:

1. Saran Praktis
 - a. Bagi RSUD. Queen Latifa Yogyakarta
Perlu diadakan pelatihan ESQ bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kecerdasan spiritual.

b. Bagi Tenaga Kesehatan atau Responden

Setiap tenaga kesehatan perlu mengikuti pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

2. Saran Akademis

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang kecerdasan spiritual, peneliti menyarankan agar:

- a. Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan dimensi-dimensi lain yang terkait dengan kecerdasan spiritual seperti dengan menggunakan dimensi kecerdasan spiritual yang terdapat dalam perspektif Al-Quran. Hal ini akan menambah wawasan penelitian yang lebih luas lagi.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kecerdasan spiritual pada diri seseorang, peneliti selanjutnya perlu pula membandingkan dengan kecerdasan lain seperti kecerdasan emosional dan kecerdasan intelektual.
- c. Kelemahan dalam penelitian ini adalah tidak menggunakan uji tryout terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat menggunakan uji tryout terlebih dahulu. Uji ini digunakan untuk menghilangkan atau menambah jumlah pertanyaan, dan apakah pertanyaan dapat dimengerti dengan baik oleh responden.

DAFTAR PUSTAKA

Literatur dari buku

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Abd.Wahab dan Umiarso, *Kepemimpinan Pendidikan dan Kecerdasan Spiritual*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011
- Agus Nggermanto, *Quantum Quotient (Kecerdasan Quantum)*, Bandung: Nuansa, 2001
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta Raja: Grafindo, 2000
- Ari Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power*, Jakarta: Arga, 2003
- Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual ESQ: Berdasarkan 6 Rukun Iman dan 5 Rukun Islam*, Jakarta: Arga, 2001
- Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012
- Budyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Surakarta: UNS Press, 2009
- Cristopher Pass dan Briyan Lowes, *Kamus Lengkap Ekonomi Edisi Dua*, Jakarta: Erlangga, 1994
- Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Kecerdasan Spiritual*, Bandung: PT.Mizan Pustaka, 2001
- Danah Zohar dan Ian Marshall, *SQ: Memanfaatkan Kecerdasan Spiritual dalam Berfikir Integralistik dan Holistik untuk Memaknai Kehidupan*, Bandung: Mizan, 2001
- Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Korelasi Bivariat*, Yogyakarta: Amara Books, 2007
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, Semarang: CV. Toha Putra, 1996
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989

- Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: ANDI, 1997
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2007
- H.M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Putra Grafika, 2007
- H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006
- Husaini Usman dan Purnomo Setiady, *Metodologi Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996
- I Made Wirartha, *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*, Yogyakarta: ANDI, 2006
- Imam Supriyono, *FSQ: Memaknai, mengukur, dan Melejitkan Finansial Spiritual Quotient untuk Keunggulan Diri, Perusahaan, dan Masyarakat*, Surabaya: Lutfansh, 2006
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1996
- Marsha Sinetar, *Spiritual Intelligence Kecerdasan Spiritual*, Terj. Soesanto Boedidarmo, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010
- Pius A. Partanto dan M. Dahlan Al-Barry, *Kamus Ilmiah Populer*, Surabaya: Arkola, 1994
- Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, Jakarta: Indeks, 2009
- Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2007
- Sjahrazad Masdar dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik*, Surabaya: Airlangga University Press, 2009
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Sukidi, *Rahasia Sukses Hidup Bahagia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.

- Teguh Wahyono, *25 Model Analisis Statistik Dengan SPSS 17*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009
- Tony Buzan, *The Power Spiritual Intelligence: Sepuluh Cara Jadi Orang yang Cerdas Secara Spiritual*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Toto Tasmara, *Kecerdasan Ruhaniah (Transcendental Intelligence)*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001
- Tulus Winarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, Malang: UMM Press, 2006
- V. Wiratna Sujarheni, *Statistika untuk Penelitian*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012
- Winarno Surakhmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Tarsito. 1982
- W. J. S Poerwodarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1984

Literatur yang tidak diterbitkan

- Ahmad Mustofa, Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Perilaku Kewirausahaan di Pasar Gentan Ngaglik Sleman Yogyakarta, *Skripsi*(tidak diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2012
- Nikmatul Inayah, Pengaruh *Total Quality Service* Terhadap Kepuasan Pasien (studi pada Pasien Bidang Pelayanan Rohani islam di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta, *Skripsi*(tidak diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2006
- Nur Mubarakati, Hubungan Kecerdasan Spiritual Dengan Daya Tahan Terhadap Stres Siswa SMU Muhammadiyah Purworejo, *Skripsi*(tidak diterbitkan), Yogyakarta: Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga, 2007

Literatur dari internet

- Suriani, “Layanan Pengguna Berbasis *Total Quality Service*”, http://www.uinsuska.info/perpustakaan/attachments/025_TOTAL%20QUALITY%20SERVICE_artikel%28Suriani,%20S.Ag,%20SS,%20M.Si%29.pdf, diakses tanggal 29 Januari 2013, pukul 11.22 WIB
- <http://www.masbow.com/2009/08/kecerdasan-spiritual.html>, diakses tanggal 13 Februari, pukul 10.35 WIB

<http://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>, diakses tanggal 21 Februari 2013, pukul 10.53 WIB

Falih Suaedi, *Total Quality Service: Implementasinya bagi Organisasi Publik*, http://fisip.uns.ac.id/publikasi/sp4_1_falih.pdf, diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 09.17 WIB

<http://id.shvoong.com/social-sciences/economics/2236437-konsep-pelayanan-berkualitas/>., diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 10.00 WIB

<http://www.rsuqueenlatifa.com/profil/>, diakses tanggal 3 Maret 2013 pukul 10.31 WIB

<http://www.dokterirga.com/peningkatan-mutu-pelayanan-di-rumah-sakit/>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.08 WIB

<http://www.psychologymania.com/2012/12/pengertian-kecerdasan-spiritual.html>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 10.09 WIB

<http://myzone.okezone.com/content/read/2013/02/27/9509/dimanakah-pelayanan-kesehatan-untuk-rakyat>, diakses tanggal 2 Mei 2013 pukul 09.49 WIB

<http://www.binapotensiindonesia.com/2012/03/05/menjaga-eksistensi-dan-meningkatkan-kualitas-pelayanan-rumah-sakit-di-indonesia-melalui-talent-management/>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.03 WIB

<http://medan.tribunnews.com/2013/02/24/rumah-sakit-harus-tingkatkan-kualitas-pelayanan>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 09.01 WIB

<http://teorionlinejurnal.wordpress.com>, diakses tanggal 7 Mei 2013 pukul 13.05 WIB

<http://girimahendra.blogspot.com>, diakses tanggal 29 Januari 2014 pukul 10.17 WIB



LAMPIRAN-LAMPIRAN

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total Quality Service * Kecerdasan Spiritual	Between Groups	(Combined)	6870.312	29	236.907	2.219	.044
		Linearity	3146.153	1	3146.153	29.474	.000
		Deviation from Linearity	3724.159	28	133.006	1.246	.323
	Within Groups		1814.667	17	106.745		
	Total		8684.979	46			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Total Quality Service * Kecerdasan Spiritual	.602	.362	.889	.791

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
kecerdasan spiritual	47	209.47	17.472	189	256
total quality service	47	157.96	14.389	135	184

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kecerdasan spiritual	total quality service
N		47	47
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	209.47	157.96
	Std. Deviation	17.472	14.389
Most Extreme Differences	Absolute	.134	.162
	Positive	.134	.162
	Negative	-.121	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		.917	1.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.370	.172

KUISIONER PENELITIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Bapak/Ibu/Sdr/i yang saya hormati, saya mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta sedang melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Queen Latifa Yogyakarta. Penelitian yang saya lakukan berjudul **“Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Total Quality Service”**. Penelitian ini merupakan bagian dari rancangan pembuatan skripsi.

Saya sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner yang saya ajukan ini dengan sejujur-jujurnya sesuai kondisi yang ada. Setiap jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan sangat berarti demi keberhasilan penelitian ini. Segala bentuk data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/Sdr/i saya ucapkan terimakasih. Semoga Allah memberikan balasan atas kebaikan yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan. Aamiin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

(Aliyah Nur Rochmah)

PETUNJUK PENGISIAN

- Responden dimohon mengisi identitas terlebih dahulu sebelum menjawab pertanyaan
- Responden dimohon mengisi kuesioner dengan menjawab seluruh pertanyaan yang telah disediakan
- Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan hati nurani dan berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia, dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

Predikat	Keterangan
SS	Sangat setuju
S	Setuju
TS	Tidak setuju
STS	Sangat tidak setuju

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : L / P
3. Usia : tahun
4. Pendidikan Terakhir :
5. Bidang Pekerjaan :
6. Masa Kerja : tahun

Bagian I: Kecerdasan Spiritual

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Menjadi seorang tenaga kesehatan merasa lebih dekat dengan Allah SWT				
2	Saya mampu mewujudkan cita-cita				
3	Saya akan memprioritaskan pekerjaan yang lebih penting				
4	Saya merasa memiliki kedekatan dengan orang lain				
5	Saya memiliki semangat untuk menjadi pribadi yang lebih baik				
6	Saya mampu menjadi contoh tauladan yang baik dalam bertingkah laku				
7	Saya memiliki keberanian untuk berpendirian pada kebenaran				
8	Saya tidak lupa menjalankan ibadah saat melakukan pekerjaan				
9	Saya bekerja keras dan bersungguh sungguh dalam menjalankan pekerjaan				
10	Saya bisa membagi waktu dengan baik				
11	Saya mampu merasakan kesedihan dan penderitaan orang lain				
12	Saya mampu menerima nasihat dan kritik dari orang lain				
13	Saya merasa senang melihat keberhasilan orang lain				
14	Saya bersyukur atas semua yang saya peroleh				
15	Saya yakin bahwa pekerjaan yang saya lakukan adalah pekerjaan yang mulia				
16	Saya memiliki sikap yang mudah putus asa terhadap masalah				
17	Saya mudah menyesuaikan diri dengan lingkungan				
18	Saya adalah orang yang mudah tersentuh perasaannya				
19	Saya senang mencoba hal-hal baru yang positif				
20	Saya mampu memberikan gagasan atau ide-ide kepada orang lain				
21	Saya melihat kebenaran dari berbagai sumber				
22	Saya melakukan kebaikan karena saya sadar Allah Maha Melihat				
23	Saya mampu memahami tujuan hidup				

24	Saya adalah orang yang ramah terhadap siapa saja				
25	Saya adalah orang yang peduli terhadap kesejahteraan orang lain				
26	Saya mampu berkembang dengan potensi yang saya miliki				
27	Saya mampu memberikan dorongan kepada orang lain				
28	Saya bersikap kritis terhadap persoalan				
29	Saya dapat mengontrol segala perasaan yang dapat mengganggu pekerjaan				
30	Saya tidak mempunyai keinginan untuk melakukan hal-hal yang tidak perlu				
31	Saya memiliki toleransi terhadap perbedaan				
32	Saya merasa memiliki ikatan kekeluargaan dengan sesama manusia				
33	Untuk berubah ke arah yang lebih baik perlu memiliki wawasan yang luas				
34	Saya bersikap terbuka saat berinteraksi kepada orang lain				
35	Saya mampu mengambil hikmah dari setiap masalah				
36	Saya menyadari bahwa dalam menjalankan pekerjaan harus penuh dengan tanggung jawab				
37	Saya dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan diri sendiri				
38	Saya mudah memaafkan terhadap orang-orang yang menyakiti hati saya				
39	Saya berusaha untuk melakukan kebaikan kepada siapapun				
40	Saya mampu menerima perubahan				
41	Saya mampu memotivasi diri sendiri				
42	Saya melihat konsekuensi dari setiap keputusan yang saya ambil				
43	Saya berpikir terlebih dahulu sebelum melakukan tindakan				
44	Saya mampu menyelaraskan antara perkataan dan perbuatan yang saya lakukan				
45	Saya mampu melewati kondisi apapun demi mencapai hasil yang lebih baik				

46	Ketika saya merugikan orang lain, berarti saya merugikan diri sendiri				
47	Saya meyakini bahwa prestasi adalah suatu kebutuhan				
48	Saya berusaha menjadi pendengar yang baik dan memberikan respon positif				
49	Saya berpikir positif dalam menghadapi berbagai persoalan yang saya alami				
50	Saya mampu menahan diri untuk tidak melanggar norma-norma				
51	Saya memiliki kemampuan untuk menghadapi dan memanfaatkan penderitaan				
52	Saya merasa nyaman berada didekat orang-orang yang saya kenal				
53	Saya berusaha membina hubungan baik dengan orang lain				
54	Saya menyukai sebuah tantangan yang dapat dicapai				
55	Saya memiliki nilai-nilai positif dalam hidup				
56	Saya mampu menemukan arti penting dari segala sesuatu				
57	Saya berusaha mengintrospeksi diri sendiri				
58	Saya memiliki kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaan				
59	Saya bisa menempatkan diri pada posisi orang lain				
60	Saya dengan sukarela memberikan bantuan kepada orang yang membutuhkan				
61	Saya mempunyai sikap inovatif dan kreatif dalam meraih kesuksesan				
62	Saya mengetahui pentingnya suatu kesabaran				
63	Saya mampu menjaga kejujuran terhadap diri sendiri				
64	Saya menjalani hidup sesuai dengan nilai agama				
65	Saya melatih diri untuk melihat sesuatu dengan mata hati				
66	Terkadang saya merasa bosan dengan keadaan disekitar saya				
67	Saya bertindak dan berlaku sesuai norma sosial				
68	Mendapat kesuksesan adalah hak semua orang				
69	Saya merasa senang dapat berbagi pengetahuan dengan orang lain				
70	Saya mampu menyelesaikan masalah yang saya hadapi				

Bagian II : Total Quality Service

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien				
2	Tenaga kesehatan berpenampilan rapi dan bersih				
3	Tenaga kesehatan mampu dan paham terhadap pekerjaan yang dilakukan				
4	Mengakui dan menghargai prestasi atas peningkatan aspek kualitas				
5	Pasien merupakan prioritas utama dalam menetapkan tujuan rumah sakit				
6	Mengerti apa yang menjadi kebutuhan pasien				
7	Tenaga kesehatan bertanggung jawab terhadap tugas atau pekerjaannya				
8	Tenaga kesehatan memiliki kedisiplinan yang tinggi				
9	Semua tenaga kesehatan memperoleh pelatihan dan pengembangan ketrampilan secara teratur				
10	Rumah sakit akan melakukan perbaikan terus menerus tanpa menunggu permasalahan muncul				
11	Mendengarkan dengan seksama keluhan pasien				
12	Tenaga kesehatan memiliki wewenang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pasien				
13	Tenaga kesehatan bersikap percaya diri dalam melakukan pelayanan				
14	Semua tenaga kesehatan memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan rumah sakit				
15	Melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara berkesinambungan				
16	Tindakan yang cepat dan tepat terhadap pemeriksaan, pengobatan dan perawatan.				
17	Tenaga kesehatan bersikap sabar terhadap pasien				
18	Tenaga kesehatan enggan meminta maaf kepada pasien jika terjadi kesalahan dalam pelayanan				
19	Hubungan antar petugas kesehatan terjalin dengan baik				
20	Tenaga kesehatan dapat menerima kritik dan saran demi perbaikan kualitas				
21	Kesiagaan tenaga kesehatan untuk membantu pasien				

22	Tenaga kesehatan bersungguh-sungguh dalam mengerjakan tugasnya				
23	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit				
24	Membina kerjasama yang baik antar tenaga kesehatan				
25	Memberdayakan diri secara terarah dan mengevaluasi setiap tindakan yang dilakukan				
26	Memberikan perhatian khusus kepada pasien				
27	Tenaga kesehatan berperan aktif memberi dorongan dan semangat kepada pasien				
28	Rumah sakit selalu mengukur kepuasan pasien				
29	Adanya jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pasien				
30	Melakukan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan				
31	Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih				
32	Tenaga kesehatan tidak membuat kesalahan dalam pelayanan				
33	Semua tenaga kesehatan mempunyai kesadaran dan motivasi untuk bekerja lebih baik				
34	Tenaga kesehatan mendapatkan promosi kerja atas kinerja yang diperolehnya				
35	Tersedianya fasilitas kesehatan dan sarana pendukung yang memadai				
36	Pemberian pelayanan kepada pasien secara cepat dan tanggap				
37	Tenaga kesehatan adalah orang yang dapat diandalkan oleh orang lain				
38	Rumah sakit selalu mempertimbangkan masukan dari pasien untuk meningkatkan aspek kualitas				
39	Tenaga kesehatan mendapatkan kompensasi atau <i>reward</i> yang lebih efektif				
40	Semua tenaga kesehatan mempunyai kemandirian untuk mengendalikan dan meningkatkan segala aspek kualitas				
41	Tenaga kesehatan bersikap acuh terhadap pasien				
42	Tidak fokus dalam melakukan pekerjaan				

43	Kenyamanan lingkungan pelayanan yang tertib dan teratur				
44	Terdapat komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pihak manajemen				
45	Semua tenaga kesehatan mampu menyesuaikan tujuan pribadinya dengan tujuan rumah sakit				
46	Tenaga kesehatan menunjukkan ketidaknyamannya dalam menangani pasien				
47	Ketrampilan tenaga kesehatan dalam menangani pasien				
48	Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan				
49	Dapat mengelola harapan pasien				
50	Tenaga kesehatan mampu berkembang dengan potensi yang dimiliki ke arah perbaikan				

Tabel

Statistik Pearson Product Moment Variabel Kecerdasan Spiritual

		y
r ₁	Pearson Correlation	.539
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₂	Pearson Correlation	.683
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₃	Pearson Correlation	.375
	Sig. (2-tailed)	.009
	N	47
r ₄	Pearson Correlation	.645
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₅	Pearson Correlation	.607
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₆	Pearson Correlation	.444
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	47
r ₇	Pearson Correlation	.520
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₈	Pearson Correlation	.321
	Sig. (2-tailed)	.028
	N	47
r ₉	Pearson Correlation	.604
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₁₀	Pearson Correlation	.457
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	47
r ₁₁	Pearson Correlation	.564
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₁₂	Pearson Correlation	.593
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
r ₁₃	Pearson Correlation	.608
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47

r ₁₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.323 .027 47
r ₁₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.256 .083 47
r ₁₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.465 .001 47
r ₁₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.557 .000 47
r ₁₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.198 .182 47
r ₁₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.649 .000 47
r ₂₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.536 .000 47
r ₂₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.601 .000 47
r ₂₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.415 .004 47
r ₂₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.627 .000 47
r ₂₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.372 .010 47
r ₂₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.670 .000 47
r ₂₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.712 .000 47
r ₂₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.448 .002 47

r ₂₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.275 .062 47
r ₂₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.440 .002 47
r ₃₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.253 .087 47
r ₃₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.606 .000 47
r ₃₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.775 .000 47
r ₃₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.426 .003 47
r ₃₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.623 .000 47
r ₃₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.715 .000 47
r ₃₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.492 .000 47
r ₃₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.600 .000 47
r ₃₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.497 .000 47
r ₃₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.731 .000 47
r ₄₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.802 .000 47
r ₄₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.565 .000 47

r ₄₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.692 .000 47
r ₄₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.661 .000 47
r ₄₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.611 .000 47
r ₄₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.522 .000 47
r ₄₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.518 .000 47
r ₄₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.494 .000 47
r ₄₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.657 .000 47
r ₄₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.662 .000 47
r ₅₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.671 .000 47
r ₅₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.316 .031 47
r ₅₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.586 .000 47
r ₅₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.590 .000 47
r ₅₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.650 .000 47
r ₅₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.522 .000 47

r ₅₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.766 .000 47
r ₅₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.608 .000 47
r ₅₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.707 .000 47
r ₅₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.587 .000 47
r ₆₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.784 .000 47
r ₆₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.607 .000 47
r ₆₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.558 .000 47
r ₆₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.613 .000 47
r ₆₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.761 .000 47
r ₆₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.627 .000 47
r ₆₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.045 .766 47
r ₆₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.517 .000 47
r ₆₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.603 .000 47
r ₆₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.673 .000 47

r ₇₀	Pearson Correlation	.615
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	47
y	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	47



Tabel

Statistic Pearson Product Moment Variabel Total Quality Service

		y
r ₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.475 .001 47
r ₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.583 .000 47
r ₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.602 .000 47
r ₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.623 .000 47
r ₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.474 .001 47
r ₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.674 .000 47
r ₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.525 .000 47
r ₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.693 .000 47
r ₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675 .000 47
r ₁₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.390 .007 47
r ₁₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.745 .000 47
r ₁₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.757 .000 47
r ₁₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675 .000 47

r ₁₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.634 .000 47
r ₁₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.613 .000 47
r ₁₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.646 .000 47
r ₁₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.649 .000 47
r ₁₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.265 .072 47
r ₁₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.612 .000 47
r ₂₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.659 .000 47
r ₂₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.684 .000 47
r ₂₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.684 .000 47
r ₂₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.824 .000 47
r ₂₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.594 .000 47
r ₂₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.674 .000 47
r ₂₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.541 .000 47
r ₂₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.650 .000 47

r ₂₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.666 .000 47
r ₂₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.720 .000 47
r ₃₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675 .000 47
r ₃₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.679 .000 47
r ₃₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.391 .007 47
r ₃₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.687 .000 47
r ₃₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.457 .001 47
r ₃₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.575 .000 47
r ₃₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.766 .000 47
r ₃₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.444 .002 47
r ₃₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.652 .000 47
r ₃₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.632 .000 47
r ₄₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.539 .000 47
r ₄₁	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.309 .035 47

r ₄₂	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.290 .048 47
r ₄₃	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.674 .000 47
r ₄₄	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.602 .000 47
r ₄₅	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.449 .002 47
r ₄₆	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.250 .091 47
r ₄₇	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.483 .001 47
r ₄₈	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.420 .003 47
r ₄₉	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.413 .004 47
r ₅₀	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.675 .000 47
y	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 47

**DAFTAR TENAGA KESEHATAN DAN KARYAWAN RSU. QUEEN LATIFA
YOGYAKARTA**

No	Nama	Status Kepegawaian	Jabatan Struktural	Jabatan Fungsional
1	dr. Niken Nawangsih, M.Kes	FT	Direktur Utama	Dokter
2	dr. Dirwan Suryo Soularito	FT	Komite Medik	Dokter
3	dr. Mahendra Prasetyo K, MMR	FT	Direktur I (Pelayanan Medik)	Dokter
4	dr. Hasyim , Sp.An	PT		Dokter Spesialis
5	dr. Agus Widiatmoko, Sp.PD, M.Sc	FT		Dokter Spesialis
6	dr. Arumsari Kusuma Dewi, Sp.OG	FT		Dokter Spesialis
7	dr. Guntur Surya Alam, Sp.B	PT		Dokter Spesialis
8	dr. Dian Anggraini, M.Sc, Sp.A	PT		Dokter Spesialis
9	dr. Purwaningsih Budi Astuti, Sp.S	PT		Dokter Spesialis
10	drg. Hardini Wiyatmi	PT		Dokter Gigi
11	drg. Sespriyanti	FT		Dokter Gigi
12	dr. Rustanti, SpS	FT		Dokter
13	dr. Ahmad Faiz	PT		Dokter
14	dr. Dian Andalina Putri	FT		Dokter
15	dr. Riefqi Andhika Fitrianto	FT	Ka. Instalasi Poli dan IGD	Dokter
16	dr. Dhite Bayu Nugroho	FT		Dokter
17	dr. Prasdika Arie Prihandana	FT	Ka. Instalasi Ranap dan IBS	Dokter
18	dr. Nihayatur Rohmah	FT		Dokter
19	dr. Inggita Hanung Sulistya	FT		Dokter
20	dr. Endang Setyoningsih	FT	Ka. Instalasi VK dan KBY	Dokter
21	Prastiwi Yunimusfi'ah, A.Md Keb	FT	Ka. Ruang VK dan KBY	Bidan
22	Siti Purwanti, S.SiT	FT		Bidan
23	Ika Desi Rulianti, A.Md Keb	FT		Bidan
24	Murni Suciati, A.Md Keb	FT		Bidan
25	Rakhmi Nur Hayati, A.Md Keb	FT	Ka. Ranap Dahlia	Bidan
26	Riza Wulandari, A.Md Keb	FT		Bidan
27	Siti Zahro, A.Md Keb	PT		Bidan
28	Lidya Nurmalita Sari, A.Md Keb	FT		Bidan
29	Ari Suryaningsih, A.Md Keb	FT		Bidan
30	Sulis Setianingsih, A.Md Keb	FT		Bidan
31	Frisca Pratiwi, A.Md Keb	FT		Bidan
32	Bintari, A.Md Keb	FT		Bidan
33	Novita Puspitasari, S.ST	FT		Bidan
34	Isnaini Nur Anisyah, A.Md Keb	FT		Bidan
35	Nanang Qosim, A.Md. Kep	FT		Perawat
36	Syaifudin, S.Pd, M.Kes	FT		Perawat
37	Hidayat, A.Md. Kep	FT		Perawat

38	Muhammad Wahyudi, A.Md. Kep	FT	Ka.Ruang IBS	Perawat
39	Widuri Vina, A.Md. Kep	FT	Ka. Ruang Poli Ralan	Perawat
40	Ahmad Faiq Hidayat, A.Md. Kep	FT	Ka. Ruang IGD	Perawat
41	Umiatun, A.Md. Kep	FT		Perawat
42	Ida Harianti, A.Md. Kep	FT	Ka. Ruang Ranap Mawar Melati	Perawat
43	Tika Dwi Lestari, A.Md. Kep	FT		Perawat
44	Santiastuti Ramadani, A.Md. Kep	FT		Perawat
45	Susi Kristianingsih, A.Md. Kep	FT	Ka. Ruang VIP I dan II	Perawat
46	Rokhayati, A.Md. Kep	FT		Perawat
47	Ika Aris Widianti, A.Md. Kep	FT		Perawat
48	Bambang Sugiyanto, S. Kep, Ns	FT	SPI	Perawat
49	Indriyani, S. Kep, Ns	FT	SPI	Perawat
50	Rokhmawati, A.Md. Kep	FT		Perawat
51	Galuh Isnantya Putri, A.Md. Kep	FT		Perawat
52	Maum, S. Kep Ns	FT		Perawat
53	Duliat Priambodo, A.Md. Kep	FT		Perawat
54	Anita Saktiwi, A.Md. Kep	FT		Perawat
55	Angga Pradhana Kusuma, A.Md. Kep	FT		Perawat
56	Joko Purnomo, A.Md. Kep	FT		Perawat
57	Nanik Dwi Astuti Rahayu, A.Md. Kep	FT		Perawat
58	Permana, A.Md. Kep	FT		Perawat
59	nyuningsih, A.Md. Kep	FT		Perawat
60	Putra, A.Md. Kep	FT		Perawat
61	p, A.Md. Kep	FT		Perawat
62	Anisiawati M., A.Md. Kep	FT		Perawat
63	r Wahyuni, A.Md. Kep	FT		Perawat
64	Md. Kep	PT		Perawat
65	graini, A.Md. Kep	PT		Perawat
66	Md. Kep	PT		Perawat
67	Budiari, A.Md. Kep	PT		Perawat
68	Nafrudin Latif, A.Md. Kep	PT		Perawat
69	Artinah, A.Md. Kep	PT		Perawat
70	Untoro, A.Md	PT		Laboran
71	Suparyatno, A.Md	PT		Laboran
72	Suratiningsih, A.MKg	PT		Perawat
73	Arum Cavorinna, M.Kg	PT		Perawat
74	Wulan Pramudita Budhiarti, A.Md	FT		Laboran
75	Indra Febriani Sugiharta, A.Md	FT		Laboran
76	Septiana Ika Siwi, A.Md	FT	Ka. Ruang Laboratorium	Laboran
77	Ria Widyastuti, A.Md	FT		Laboran
78	Widayanti, A.Md	FT		Laboran

79	Duta Adhi Candra, AMR	FT		Radiografer
80	Yuli Yanto, AMR	FT		Radiografer
81	Estri Karyani, S.Si, Apt	FT	Ka. Instalasi Penunjang Medis	Apoteker
82	Mujiyani, S.Si. Apt	FT	Ka. Ruang Farmasi	Apoteker
83	Desiana Ika Lestariningsih	FT		Asisten Apoteker
84	Sestiana Tungga Dewi	FT		Asisten Apoteker
85	Afriati Dwi Pangestuti	FT		Asisten Apoteker
86	Anggi Lukmana	FT		Asisten Apoteker
87	Asih Sumarni	FT		Asisten Apoteker
88	Yunia Andrayanti, S.Gizi	FT	Ka. Instalasi Gizi	Ahli Gizi
89	Nurkholis Nawawi, SE	FT	Direktur Umum dan Keuangan	
90	Kurnia Candra Dewi, SP	FT	Badan Penjamin Mutu	
91	Haniroh Astuti, S.Pd	FT	Direktur SDM dan Pemasaran	
92	Siti Nur Azizah, SE	FT		Keuangan
93	Septiningtyas, A.Md	FT		Keuangan
94	Nur Rofingah	FT		Kasir
95	Sigit Suhartono	FT		Keuangan
96	Triningsih	FT		Keuangan
97	Anisa Noor Safitri	FT		Keuangan
98	Choiril, SE	FT	Manajer Keuangan	Keuangan
99	Abdul Kholik	FT		Laundry
100	Mujiati	FT		Laundry
101	Suprihatin	FT		Juru Masak
102	Syamsuriah	FT		Pramusaji
103	Dwi Handayani	FT		Pramusaji
104	Sri Wahyuni	FT		Pramusaji
105	Anjar Lestari	PT		Juru Masak
106	Minarni	FT		Juru Masak
107	Anatasia	FT		Pramusaji
108	Arif Rahman Sediyo Utomo	FT		Sopir
109	Marjoko Tetuko	FT		Umum
110	Muhammad Haryanto	FT		Umum
111	Nike, A.Md. Kep	FT		Perawat
112	Winarno	FT		Umum
113	Yudhan Dwi Cahyo, A.Md	FT	Ka. Ruang Rekam Medis & CS	Rekam Medik
114	Puput Sugiharto, A.Md	FT		Rekam Medik
115	Iin Sundari	FT		Customer Service
116	Yanuar Hertanto	FT		Customer Service
117	Dwi Wahyu Nugraheni, ST	FT		Customer Service
118	Amri Shaleh Taufiq	FT		Fisioterapis
119	Istu Tri Wahyu	FT		Satpam

120	Agung Yudiharto	FT	Koordinator Security	Satpam
121	Wahyu Anwarudin	FT		Satpam
122	Sutrisno	FT		Satpam
123	Jinten Jumiati	FT		Fisioterapis
124	M.Sahil	FT		Humas Rohaniawan
125	Adi Nugraha	FT		Humas Marketing
126	Danimarwati	FT		Sekretaris Direksi
127	Tatik Sulistyaningsih	FT		Keuangan
128	Fajar Cahyaningsih, A.Md	FT		Rekam Medis
129	Desta Syaktyningrum	FT		Customer Service
130	dr. Prayoga Putra Nugraha	FT		Dokter

Keterangan: FT (Full Time)

PT (Part Time)

CURRICULUM VITAE

Nama : Aliyah Nur Rochmah
Tempat Tanggal Lahir : Sleman, 26 Februari 1991
NIM : 09240015
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Nama Orang Tua
 Nama Ayah : Sukiyono
 Nama Ibu : Siti Zumaryani
Alamat : Dusun Kutu Asem, RT 02 RW 16, Sinduadi, Mlati,
 Sleman, Yogyakarta 55284
Riwayat Pendidikan :

1. TK.Aisyiah Bustanul Athfal Kutu Asem Tahun Ajaran 1995-1996
2. SD Negeri Sinduadi I Mlati Tahun Ajaran 1996-2003
3. SMP Negeri 12 Yogyakarta Tahun Ajaran 2003-2006
4. SMA Muhammadiyah 5 Yogyakarta Tahun Ajaran 2006-2009
5. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun Ajaran 2009- Lulus

Yogyakarta, 31 Desember 2013

Aliyah Nur Rochmah
NIM. 09240015



RUMAH SAKIT UMUM QUEEN LATIFA

Jl. Ring Road Barat Mlangi Nogotirto Gamping Sleman

Telepon : 0274-581402, Fax : 0274-626309

Email : rsuqueenlatifa@gmail.com

Website : www.RsuQueenLatifa.com

SURAT KETERANGAN

No.127/ SDM / RSQL / XII / 2013

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Niken Nawangsih, M.Kes
Jabatan : Direktur Utama RSU Queen Latifa
NIP : 1122012


Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

Nama : Aliyah Nur Rochmah
NIM : 09240015
Institusi : UIN Sunan Kalijaga
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi (S1)


Benar – benar telah melakukan penelitian di RSU Queen Latifa dengan judul penelitian "*Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Total Quality Service di RSU Queen Latifa Yogyakarta Periode Juni – September 2013*".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 7 Desember 2013
Direktur Utama RSU Queen Latifa



dr. Niken Nawangsih, M.Kes
NIP.1122012





PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800
Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 2272 / 2013

**TENTANG
PENELITIAN**

KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Izin Kuliah Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan, dan Penelitian.
Menunjuk : Surat dari Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/5347/V/6/2013 Tanggal : 25 Juni 2013
Hal : Izin Penelitian

MENGIZINKAN :

Kepada :
Nama : ALIYAH NUR ROCHMAH
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 09240015
Program/Tingkat : S1
Instansi/Perguruan Tinggi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta
Alamat Rumah : Kutu Asem RT 02, RW 16, Sinduadi, Mlati, Sleman Yk.
No. Telp / HP : 085643402733
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul
PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP TOTAL QUALITY SERVICE DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA
Lokasi : Gamping, Sleman
Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal: 25 Juni 2013 s/d 25 September 2013

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. *Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.*
2. *Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.*
3. *Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.*
4. *Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.*
5. *Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.*

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 26 Juni 2013

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi

Tembusan :

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
3. Kepala Dinas Kesehatan Kab. Sleman
4. Kabid. Sosial Budaya Bappeda Kab. Sleman
5. Camat Gamping
6. Direktur Rumah Sakit Queen Latifa, Nogotirto, Gamping
7. Dekan Fak. Dakwah & Komunikasi UIN Yk.
8. Yang Bersangkutan



[Signature]
Dra. SUCI IRIANI SINURAYA, M.Si, M.M
Pembina, IV/a

NIP-19630112 198903 2 003



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281

Nomor : UIN.02/DD.I/PP.00.9/ 8857/2013

Yogyakarta, 20 Juni 2013

Lamp. : Proposal Skripsi

Hal : Permohonan izin penelitian

Kepada Yth.
Gubernur Pemerintah DIY
c.q. Kabiro Administrasi Pembangunan
Sekretariat Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepatihan, Danurejan
Di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Disampaikan dengan hormat bahwa terkait dengan bahan penulisan skripsi/thesis, bersama ini mohon izin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa kami Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di bawah ini :

N a m a	: Aliyah Nur Rochmah
NIM	: 09240015
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Manajemen Dakwah (MD)
Alamat	: Kutu Asem Rt. 02 Rw. 16 Sinduadi, Mlati , Sleman, Yogyakarta
Judul Skripsi	: Pengaruh Kecerdasan Spiritual Terhadap Total Quality Service di Rumah Sakit Queen Latifa Yogyakarta
Pembimbing	: Hj. Erly Maqhfiroh Innayati, M.Si
Metode Penelitian	: Kualitatif
Waktu	: 20 Juni 2013 S/d 20 September 2013

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian atas izin dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Musthofa, M.Si.

NIP. 19680103 199503 1 001 ✕



Tembusan :

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan;
3. Pertinggal.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/5347N/6/2013

Membaca Surat : Wadek I Fak. Dakwah & Komunikasi UIN Yk Nomor : UIN.02/DD.I/PP.00.9 /085/2013
Tanggal : 20 Juni 2013 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

- Mengingat :
1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
 3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
 4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ALIYAH NUR ROCHMAH NIP/NIM : 09240015
Alamat : JL. MARSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA 55281
Judul : PENGARUH KECERDASAN SPIRITUAL TERHADAP TOTAL QUALITY SERVICE DI RUMAH SAKIT QUEEN LATIFA YOGYAKARTA
Lokasi : - Kota/Kab. SLEMAN
Waktu : 25 Juni 2013 s/d 25 September 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta
Pada tanggal 25 Juni 2013

A.n Sekretaris Daerah
Asisten Perencanaan dan Pembangunan

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Sleman, cq Bappeda
3. Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta
4. Yang Bersangkutan

شهادة

الرقم: ٢٠١٣/٢٠٩.ا/٠٣٠٩/٠٠.٩/PP.٠٥/L.٠٢/UIN

تشهد إدارة مركز اللغات والثقافات والأديان بأن :

الاسم : Aliyah Nur Rochmah

تاريخ الميلاد : ٢٦ فبراير ١٩٩١

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٢١ مارس ٢٠١٣ ،
وحصلت على درجة :

٤٠	فهم المسموع
٢٥	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٢٥	فهم المقروء
٣٠٠	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكرتا، ٢٧ مارس ٢٠١٣

المدير

الدكتور الحاج صفحي الله الماجستير

رقم التوظيف : ١٩٧١.٥٢٨٢.٠٠٠.٣١





TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/0311.b /2013

Herewith the undersigned certifies that:

Name : Aliyah Nur Rochmah
Date of Birth : February 26, 1991
Sex : Female

took TOEC (Test of English Competence) held on **March 27, 2013** by Center for Language, Culture and Religion of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	39
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	46
Total Score	427

*Validity : 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, April 3, 2013

Director,

Dr. H. Shofiyullah Mz., S.Ag., M.Ag

NIP. 19710528 200003 1 001



Daftar Nilai Sertifikasi Baca Tulis Al-Quran (BTA)

Kriteria Penilaian	Nilai
Makharijul Huruf	6.5
Tajwid	7
Kefasihan	6.5
Kelancaran	7
Imla'	8
Total	35
Rata-rata	7

Keterangan:

9,00 - 10 : Sempurna
8,00 - 8,99 : Sangat Baik
7,00 - 7,99 : Baik
6,00 - 6,90 : Cukup
5,00 - 5,90 : Kurang (tidak lulus)

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Masjid Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa:

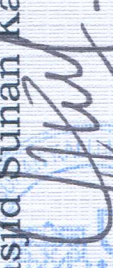
Nama : Aliyah Nur Rochmah
NIM : 09240015
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi/Managemen Dakwah
Tempat tanggal lahir: Sleman, 26 Februari 1991

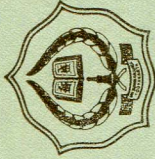
Telah berhasil menyelesaikan ujian sertifikasi Baca Tulis Al-Quran di Laboratorium Agama Masjid Sunan Kalijaga dengan predikat:

BAIK

Ketua
Laboratorium Agama
Masjid Sunan Kalijaga




Dr. Imam Muhsin, M.Ag.
NIP: 19730108 199803 1 010



Nomor: UIN.02/R.Km/PP.00.9/1645b/2009

**DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA**

Sertifikat

diberikan kepada:

**Nama : Aliyah Nur Rochmah
NIM : 09240015
Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah**

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2009/2010
Tanggal 20 s.d. 22 Agustus 2009 (24 jam pelajaran) sebagai:

P E S E R T A

Yogyakarta, 24 Agustus 2009

DEPARTEMEN AGAMA RI

UIN SUNAN KALIJAGA

Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan

Prof. Dr. H. Maragustam Siregar, M.A.

NIP. 195910011987031002

Yogyakarta, 24 Agustus 2009

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/3464/2012

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

Nama : Aliyah Nur Rochmah
Tempat, dan Tanggal Lahir : Sleman, 26 Februari 1991
Nomor Induk Mahasiswa : 09240015
Fakultas : Dakwah

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2011/2012 (Angkatan ke-77), di :

Lokasi : Bausasran 8
Kecamatan : Danurejan
Kabupaten/Kota : Yogyakarta
Poripinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 16 Juli s/d. 9 September 2012 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 97,06 (A) Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2012

Ketua,



Dr. H. Maksudin, M.Ag.
NIP. : 19600716 199103 1 001

SERTIFIKAT

No. UIN-02/L.3/PP.009/24.5/2010

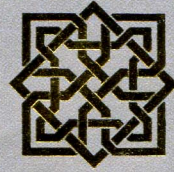
PELATIHAN ICT
(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY)

diberikan kepada

ALIYAH NUR ROCHMAH

dengan hasil

SANGAT MEMUASKAN



UIN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi

Yogyakarta, 1 Juli 2010
Kepala PKSI

Sumarsono, M. Kom

NIP. 19710209 200501 1 003

DAFTAR NILAI

Nama : ALIYAH NUR ROCHMAH
NIM : 09240015
Fakultas : Dakwah
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	100	A
2	Microsoft Excel	75	B
3	Microsoft Power Point	75	B
4	Internet	100	A
Total Nilai		87.5	A

Standar Nilai :

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

