

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi



Oleh

YOHANA ARUM PADMAWATI

08100184 L

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2014

**PENGARUH PENGALAMAN KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat untuk
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi



Oleh

YOHANA ARUM P

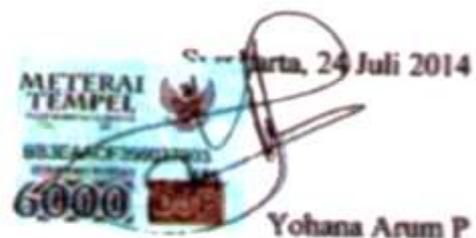
08100184 L

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ Pengaruh Pengalaman Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta” ini sepenuhnya karya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya.

Surakarta, 24 Juli 2014
METERAI TEMPEL
6000
Yohana Arum P



INTISARI

Arum Yohana. 2014. “ Pengaruh Pengalaman Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta”. Skripsi dibimbing oleh Y. Kristanto, S.E, MM dan Mulyati, SH, M.Kes. Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi Surakarta.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian yang mengukur mengenai kualitas pelayanan Administrasi Kepegawaian, menurut Tjiptono (2005) yang disebut *SERVQUAL (Service Quality)* 5 dimensi yaitu *Relibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*. Subjek dari penelitian ini ada Pegawai Administrasi Kepegawaian yang bekerja di rumah sakit Brayat Minulya. Penentuan subjek tersebut dengan menggunakan teknik sampling purposive yang terdiri dari 45 Pegawai Administrasi Kepegawain. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja yang mempengaruhi secara signifikan t hitung sebesar 0,0474, 0,05. Hasil dari koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,347, hal ini berarti 34,7%. Sementara sisanya sebesar 63,5% diterangkan oleh faktor lain yang tidak ikut terobservasi, secara umum rumah sakit memberikan pelayanan dengan pengkajian dan analisa pihak manajemen rumah sakit itu sendiri dan pengalaman kerja yang mempengaruhi secara signifikan tingkat kualitas pelayanan administrasi di bagian Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

Kata Kunci: Pengalaman Kerja Berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Arum Yohana. 2014. "The Effect of Work Experience on the Quality of Service Employees Personnel Administration Hospital Brayat Minulya Surakarta". Thesis guided by Kris Y., SE, MM and Mulyati, SH, M.Kes Faculty of Economics, University Setia Budi Surakarta.

This research includes research that measures the quality of service of Personnel Administration, according Tjiptono (2005) called SERVQUAL (Service Quality) 5 dimensions reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible. The subject of this study there Personnel Administration Employees who work in hospitals Brayat Minulya. Determination of the subject by using purposive sampling technique which consists of 45 Employees Kepegawain Administration. Data collection techniques using a questionnaire.

The results showed that work experience affects signifikanrti t count of 0.0474, 0.05. The results of the coefficient of determination or R² of 0.347, meaning 34.7%. While the remaining 63.5% is explained by other factors not participate observed, in general hospitals providing assessment and analysis services with the hospital management itself and work experience that significantly affect the level of quality of administrative services at the Hospital Personnel Administration Brayat Minulya Surakarta.

Keywords: Work Experience Influence the Quality of Service.

PERSETUJUAN PEMBIMBING
PENGARUH PENGALAMAN KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA

Disusun untuk melengkapi persyaratan kelulusan mata kuliah

Skripsi

Oleh :

YOHANA ARUM PADMAWATI

08100184L

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Y. Kristanto, S.E., MM

Dosen Pembimbing II



Mulyati, SH, M. Kes

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Ariefah Yulandari, SE.,MM

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH PENGALAMAN KERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA

Telah diseminarkan dan di terima oleh tim Penguji

Surakarta, Agustus 2014

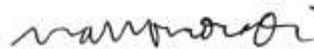
Tim Penguji Skripsi:

Penguji I



Drs. Sugiyarmasto, SE, MM

Penguji II



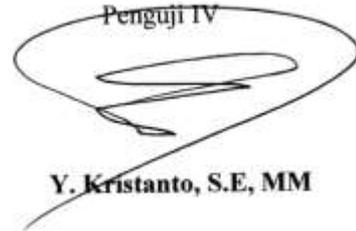
Nang Among Budiadi, SE., M.Si

Penguji III



Mulyati, SH, M. Kes

Penguji IV



Y. Kristanto, S.E, MM

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi

Didik Setyawan, S.E, MM., M.Sc.

Ketua Program Studi



Ariefah Yulandari, SE.,MM

MOTTO

(Amsal 3: 5) “ Percayalah pada Tuhan dengan segenap hatimu dan jangan bersandar pada pengertianmu sendiri.

“ Pertolongan Mu begitu ajaib disaat aku tak sanggup lagi di situ tanganMu bekerja”

“Kesuksesan tidak pernah final, kegagalan tidak pernah fatal, keberanian yang utama.”

“Kerjakanlah pekerjaanmu dengan niat tulus dan penuh keikhlasan, Maka akan kamu terima hasil yang memuaskan, Jika kamu mengerjakan dengan keterpaksaan maka hasilnya pun akan berantakan”.

“Kalahkan kemalasan dengan SEMANGAT kalahkan kebencian dengan KASIH SAYANG”

Kalahkan kesombongan dengan RENDAH HATI Perjuangan adalah awal dari kesuksesan namun halangan dan rintangan kunci kesabaran”

“Konsep diri yang positif adalah asset utama untuk bisa tampil prima dan percaya diri dengan segala kelebihan dan kekurangan yang kita miliki”.

PERSEMBAHAN

Bersyukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus yang senantiasa menyertai dan memberikan kemudahan dalam setiap jalanku sehingga dapat selesai dengan baik.
2. Ibu Mulat Kadarwati dan Bapak Sugeng Padmono sebagai orang tua, terima kasih kalian sudah menajagai, mendidik dan memberikan kasih sayangnya untukku sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
3. Pembimbing I Y.Kristanto, S.E, MM dan Pembimbing II Ibu Mulyati, SH, M.Kes, terima kasih untuk bimbingannya selama ini dan masukan yang sangat membangun sehingga skripsi dapat selesai dengan baik.
4. Yosi Krisharyawan, trima kasih untuk setiap perhatian dan pengertiannya sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Bary Hastomo, terima kasih untuk kritik dan masukanya sehingga skripsi dapat selesai dengan baik
6. Kepada Komisi Pemuda GKJ Manahan yang selalu mendukung dalam doa dan dukungannya berupa pemberian semangat.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur pada Tuhan yang telah melimpahkan segala berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Adapun penyusunan skripsi ini penulis menyusun dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Univeristas Setia Budi Surakarta.

Dalam usaha menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya akan keterbatasan waktu, pengetahuan, dan biaya sehingga tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak tidaklah mungkin berhasil dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidaklah berlebihan apabila penulis menghaturkan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Didik Setyawan, S.E, MM., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan izin kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Y.Kristanto, S.E, MM selaku PembimbingI yang telah berbaik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Mulyati, SH, M.Kes selaku pembimbing II telah berbaik hati memberikan waktu, arahan, dan bimbingan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada Rumah Sakit Brayat Minulya yang telah memberikan ijin penulis untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit dan dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
5. Dan kepada semua pihak orang dekat saya, yang tidak menyangkut dalam penulisan skripsi ini, tetapi mereka memberikan dukungan doa dan motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Surakarta, 24 Juli 2014

Yohana Arum P

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
INTISARI.....	iii
ABSTRAK.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ix
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
BAB III Metodologi Penelitian	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel	30
C. Sumber Data	32
D. Metode Pengumpulan Data.....	32

E. Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi	34
F. Teknik Analisa Data	35
BAB IV PEMBAHASAN	41
A. Analisis Data	41
B. Pembahasan	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Tugas MSDM adalah mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Setiap rumah sakit selalu menyediakan sarana yang menunjang lancarnya segala kegiatan baik di bidang ekonomi, sosial, budaya, kesehatan dan lain-lain, dengan memberikan sarana atau fasilitas di bidang kesehatan diusahakan supaya dapat merata ke seluruh bagian rumah sakit. Pemberi pelayanan harus memperhatikan kualitas dari layanan yang diberikan, yang berorientasi pada masyarakat agar penerima layanan merasa tertarik, puas dan senang.

Adapun pengawasan yang diberikan oleh pemerintah merupakan fungsi manajemen yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam Pasal 33 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 bahwa Organisasi Rumah Sakit paling sedikit terdiri atas Kepala Rumah Sakit atau Direktur Rumah Sakit, unsur pelayanan medis, unsur keperawatan, unsur penunjang medis, komite medis, satuan pemeriksaan internal, serta administrasi umum dan keuangan.

Melalui pengawasan *intern* dapat diketahui apakah suatu instansi pemerintah telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien, serta sesuai dengan rencana, kebijakan yang telah ditetapkan, selain itu pengawasan *intern* atas penyelenggaraan pemerintahan diperlukan untuk mendorong terwujudnya *Good Governance* dan *Clean Government* (2012).

Dalam proses hidup dan kehidupan pembentukan perilaku seseorang dipengaruhi oleh faktor diri sendiri (internal) dan faktor lingkungan (eksternal). Ada yang berperilaku baik dan ada yang berperilaku buruk, ada yang rendah hati dan ada yang tinggi hati, ada yang *introvert* dan ada yang *ekstrovert*. Begitu juga dalam melakukan pekerjaan, ada yang malas dan ada yang rajin, ada yang produktif dan ada yang tidak produktif.

Suraida (2005) menyatakan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap skeptisisme profesional dan ketepatan pemberian opini. Begitu juga penelitian yang dilakukan

Asih (2006), menemukan bahwa pengalaman baik dari sisi lama bekerja, banyaknya tugas maupun banyaknya jenis perusahaan berpengaruh positif terhadap keahlian dalam bidangnya.

Hal yang sama dilakukan oleh Mardisar dkk. (2007), yang memberikan hasil penelitian bahwa pekerjaan dengan *kompleksitas* rendah berpengaruh signifikan terhadap kualitas hasil kerja. Kemudian Trisnaningsih (2007) menyatakan bahwa pemahaman *good*

governance dapat meningkatkan kinerja jika hal tersebut selama dalam pelaksanaan pemeriksaan selalu menegakkan sikap independensi.

Masalah yang dihadapi dalam peningkatan fungsi adalah bagaimana meningkatkan sikap / perilaku, melaksanakan pemeriksaan, sehingga pengawasan yang dilaksanakan harus pula dibarengi dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* meliputi: profesional, efisien, transparan, kemandirian, pertanggungjawaban serta kewajaran. Prinsip-prinsip yang berlaku bagi karyawan terutama dalam hal pengalaman kerja. diperlukan agar karyawan dapat mengeluarkan pendapat dengan bebas tanpa keberpihakan dan tendensi; serta pengalaman karyawan dapat mendukung dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Begitu pula dengan Peraturan Menteri BUMN Republik Indonesia Nomor Per-09/MBU/2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor Per-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) pada badan usaha milik negara berkaitan dengan penegakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, pengalaman kerja serta penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor perilaku karyawan yaitu pengalaman kerja dan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* akan memiliki hubungan positif yang memperkuat hubungan terhadap kualitas layanan.

Atas dasar latar belakang yang telah dijelaskan pada uraian di atas serta adanya usaha dengan memberi persepsi bahwa pelayanan yang baik dan kuatnya rasa kekeluargaan, pertemanan, kebersamaan dan pertimbangan manusiawi serta bagaimanakah konsistensinya atas penerapan Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara tentang penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)* perusahaan yang diharapkan akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengalaman Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Seberapa besar pengalaman kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian?

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah pengalaman kerja akan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta?

D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengalaman kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan administrasi kepegawaian di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis :

Untuk menggambarkan teori-teori argumen tentang variabel yang akan diteliti maupun interaksinya, baik variabel bebas maupun variabel terikat yang akan diteliti.

2. Praktis :

Secara praktis juga menggambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan alasan dugaan yang dibuat oleh peneliti seperti yang tercantum dalam hipotesis. Konsep umumnya disajikan dalam bentuk bagan, sehingga jelas hubungan antar variabel, apabila dapat mengidentifikasi variabel-variabel penting yang sesuai dengan permasalahan penelitian dan secara rasional mampu menjelaskan keterkaitan antara variabel.

- a. Variabel-variabel penelitian harus diidentifikasi secara jelas dan diberi nama.

- b. Uraian dalam bagan harus mencerminkan interaksi/hubungan variabel satu sama lain.
- c. Sebaiknya digambarkan dalam diagram skematik (bagan), sehingga pembaca dapat secara jelas melihat hubungan variabelnya.