

ABSTRACT

ROLE OF THE APPLICATION OF CONTROL SERVICE PATIENTS IN HOSPITALITY INSTALLATIONS BLOSTER THE PERFORMANCE OF FIRST PRIMA AT IMMANUEL HOSPITAL BANDUNG

A hospital is a nonprofit organization that differs clearly shaped by the organization aimed at for-profit company. The hospital is an institution of labor-intensive and capital-intensive activities are in great need of support funds. Hospitals absorb the largest health budget in comparison with other health programs. But even with this fact is not sufficient to fund the operational needs of the optimum.

The author conducted research in Immanuel. Located at 161 Kopo street in Bandung. The purpose of this study is to determine the role of application service management control systems in-patients in improving the plant performance hospitalization in Immanuel Bandung. Indicators are used to seeing the implementation of management control system inpatient services are structures and processes of management control systems. While the indicators used to assess the performance of inpatient installation is BOR, BTO, LOS and Toi.

The author obtained the data and dissemination of information through questionnaires, interviews and literature study. The method used in this research is descriptive method with approach of case studies. While statistical methods using Champion.

The results showed that in accordance with the provisions set forth by the authors, the authors propose a hypothesis: "the role of controlling the application of inpatient services to support inpatient installation performance" unacceptable. This means that the controlling role of inpatient services at Immanuel Hospital in Bandung was instrumental in supporting the installation of performance while the performance of inpatient care still must be improved.

Keywords: control, service, performance, hospitality installation.

ABSTRAK

PERANAN PENERAPAN PENGENDALIAN PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DALAM MENUNJANG KINERJA INSTALASI RAWAT INAP PRIMA I DI RUMAH SAKIT IMMANUEL BANDUNG

Rumah sakit merupakan organisasi nirlaba yang berbeda jelas dengan organisasi berbentuk perusahaan yang bertujuan mencari laba. Rumah sakit merupakan institusi padat karya dan padat modal yang dalam kegiatannya memerlukan dukungan dana yang besar. Rumah sakit menyerap anggaran kesehatan yang paling besar di dibandingkan dengan program kesehatan lainnya. Tetapi meskipun dengan demikian kenyataannya dana tersebut belum mencukupi kebutuhan operasional yang optimal.

Penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Immanuel. Yang berlokasi di jalan Kopo 161 Bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap dalam meningkatkan kinerja instalansi rawat inap di Rumah Sakit Immanuel Bandung. Indikator yang digunakan untuk melihat penerapan sistem pengendalian manajemen pelayanan pasien rawat inap adalah struktur dan proses sistem pengendalian manajemen. Sedangkan indikator yang digunakan untuk menilai kinerja instalasi rawat inap adalah BOR, BTO, LOS dan TOI.

Penulis memperoleh data dan informasi melalui penyebaran kuesioner, wawancara serta studi kepustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Sedangkan metode statistiknya menggunakan metode champion.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sesuai dengan ketentuan yang dikemukakan oleh penulis, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu: “Peranan penerapan pengendalian pelayanan pasien rawat inap dalam menunjang kinerja instalasi rawat inap” tidak dapat diterima. Hal ini berarti peranan pengendalian pelayanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Immanuel Bandung sangat berperan dalam menunjang kinerja instalasi rawat inap sedangkan kinerja masih harus lebih ditingkatkan lagi.

Kata-kata kunci: Pengendalian, pelayanan, kinerja, instalasi rawat inap.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Manfaat dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Pemikiran	5
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep tentang Peranan	12
2.2 Pengendalian	13

2.2.1 Pengertian Pengendalian	13
2.2.2 Elemen-elemen Pengendalian	13
2.2.3 Jenis-jenis Pengendalian	15
2.2.4 Karakteristik Pengendalian	16
2.2.5 Proses Pengendalian	18
2.3 Jasa	19
2.3.1 Pengertian dan Konsep Jasa	19
2.3.2 Klasifikasi Jasa	21
2.3.3 Karakteristik Jasa	25
2.4 Organisasi Nirlaba	27
2.4.1 Pengertian Organisasi Nirlaba	27
2.4.2 Karakteristik Organisasi Nirlaba	28
2.4.3 Pengukuran Prestasi pada Organisasi Nirlaba	29
2.5 Tinjauan Umum atas Rumah Sakit	29
2.5.1 Pengertian Rumah Sakit	29
2.5.2 Klasifikasi Rumah Sakit	30
2.5.3 Pentingnya Sistem Pengendalian Manajemen Bagi Rumah Sakit	32
2.6 Instalasi Rawat Inap	33
2.7 Kinerja	33
2.7.1 Pengukuran Kinerja	33
2.8 Peranan Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Pasien	
Rawat Inap dalam Meningkatkan Kinerja Instalasi Rawat Inap	40

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Metode yang Digunakan	43
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.2.3 Penentuan Responden.....	44
3.2.4 Definisi Variabel.....	45
3.2.5 Operasionalisasi Variabel	46
3.2.6 Skala Pengukuran	48
3.2.7 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Immanuel.....	52
4.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	52
4.2.1 Aktivitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Immanuel.....	53
4.2.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	55
4.2.3 Instalasi Rawat Inap Prima I Rumah Sakit Immanuel.....	61
4.3 Pelaksana Pengendalian	62
4.3.1 Penerapan Sistem Pengendalian Manajemen Pelayanan Pasien	
Rawat Inap	63
4.3.1.1 Medis	64
4.3.1.1.1 Dokter	64
4.3.1.1.2 Perawat.....	66
4.3.1.1.3 Penunjang Medis.....	68

4.3.1.2 Pelayanan Mutu	71
4.3.1.3 Manajemen.....	75
4.3.1.3.1 Struktur Sistem Pengendalian Manajemen	75
4.3.1.3.2 Proses Sistem Pengendalian Manajemen.....	77
4.3.1.3.2.1 Penyusunan Program	77
4.3.1.3.2.2 Penyusunan Anggaran	80
4.3.1.3.2.3 Pelaksanaan dan Pengukuran.....	82
4.3.1.3.2.4 Pelaporan dan Analisis.....	85
4.3.2 Kinerja Instalasi Rawat Inap.....	88
4.4 Analisis Pengujian Hipotesis.....	89
4.4.1 Analisis Deskriptif	89
4.4.2 Analisis Statistik	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Elemen-elemen Proses Pengendalian.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Instalasi Rawat Inap Prima I	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Jenis-jenis Pengendalian 15
Table 3.1	Variabel X, Indikator, Sub Indikator dan Skala Pengukuran 46
Table 3.2	Variabel Y, Indikator, Sub Indikator dan Skala Pengukuran 48
Table 4.1	Data Penyebaran Kuesioner 57
Table 4.2	Hasil Kuesioner Indikator Dokter 64
Tabel 4.3	Resume Kuesioner Indikator Dokter 66
Tabel 4.4	Hasil Kuesioner Indikator Perawat 67
Table 4.5	Resume Kuesioner Indikator Perawat 68
Table 4.6	Hasil Kuesioner Indikator Penunjang Medis 69
Tabel 4.7	Resume Kuesioner Indikator Penunjang Medis 70
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner Indikator Pelayanan Mutu 72
Tabel 4.9	Resume Kuesioner Indikator Pelayanan Mutu 74
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner Indikator Struktur Sistem Pengendalian Manajemen 75
Tabel 4.11	Resume Kuesioner Indikator Struktur Sistem Pengendalian Manajemen 77
Tabel 4.12	Hasil Kuesioner Indikator Penyusunan Program 78
Tabel 4.13	Resume Kuesioner Indikator Penyusunan Program 80
Tabel 4.14	Hasil Kuesioner Indikator Penyusunan Anggaran 81
Tabel 4.15	Resume Kuesioner Indikator Penyusunan Anggaran 82
Tabel 4.16	Hasil Kuesioner Indikator Pelaksanaan dan Pengukuran 83
Tabel 4.17	Resume Kuesioner Indikator Pelaksanaan dan Pengukuran 84

Tabel 4.18	Hasil Kuesioner Indikator Pelaporan dan Analisis	85
Tabel 4.19	Resume Kuesioner Indikator Pelaporan dan Analisis	87

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Tata Organisasi	101
Lampiran B Struktur Organisasi	102
Lampiran C Data Pelayanan Mutu Instalasi Rawat Inap Prima I Tahun 2009	103
Lampiran D Kuesioner	104
Lampiran E Tabulasi Jawaban Kuesioner	105
Lampiran F Surat Izin Penelitian.....	106
Lampiran G Berita Acara Bimbingan	107