

ABSTRACT

Developments in the field of health is one important part of national development. Emergency hospital should be able to provide service excellence and quality, both in terms of service, maintenance and also provides excellent facilities for patients that are created productivity for a company or hospital. Employees of service productivity measurement is used as a management tool to analyze and promote efficiency. Author conducted this study to determine the relationship between management control system, the productivity of service emergency room (ER) Adventist Hospital. This research uses descriptive analytical method. Primary data were collected through field research at the Adventist Hospital, while the secondary data obtained through library research. The result showed that a significant difference between the Management Control System on Productivity Services. Work productivity of employees can be regarded as something to be desired in relation to effectiveness.

ABSTRAK

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu bagian yang penting dari pembangunan nasional. Instalasi Gawat Darurat rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, baik dari segi pelayanan, perawatan dan juga memberikan fasilitas yang baik pada pasien sehingga terciptalah produktivitas bagi suatu perusahaan atau rumah sakit. Pengukuran produktivitas pelayanan karyawan digunakan sebagai sarana manajemen untuk menganalisis dan mendorong efisiensi. Penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara sistem pengendalian manajemen dengan produktivitas pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) Rumah Sakit Advent. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penelitian di lapangan pada Rumah Sakit Advent, sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Produktivitas Pelayanan. Produktivitas kerja pegawai dapat dianggap sebagai hal yang diinginkan sehubungan dengan efektivitas.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	3
1.3 Maksud dan tujuan penelitian.....	4
1.4 Kegunaan penelitian.....	4
1.5 Kerangka pemikiran dan hipotesis.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	9
2.1 Sistem pengendalian manajemen.....	9
2.1.1 Pengertian sistem.....	9

2.1.2 Pengertian pengendalian manajemen.....	10
2.1.3 Jenis-Jenis pengendalian manajemen.....	11
2.1.4 Sistem pengendalian manajemen.....	14
2.1.4.1 Struktur sistem pengendalian manajemen.....	15
2.1.4.2 Proses sistem pengendalian manajemen.....	17
2.1.4.3 Keterbatasan sistem pengendalian manajemen.....	18
2.2 Produktivitas pelayanan.....	20
2.3 Rumah Sakit.....	24
2.3.1 Pengertian Rumah Sakit.....	24
2.13.2 Klasifikasi Rumah Sakit.....	26
2.4 Instalasi Gawat Darurat (IGD).....	28
2.5 Hubungan sistem pengendalian manajemen dengan produktivitas pelayanan instalasi gawat darura.....	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.1.1 Sejarah singkat Rumah Sakit Advent.....	31
3.1.2 Penghargaan.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Teknik pengumpulan data.....	35
3.2.2 Operasional variabel.....	36
3.2.3 Analisis data.....	38

3.2.3.1 Uji validitas.....	40
3.2.3.2 Uji reliabilitas.....	40
3.2.4 Penetapan Hipotesis.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil penelitian.....	43
4.1.1 Gambaran umum objek penelitian.....	43
4.1.2 Profile responden.....	51
4.2 Uji Kualitas Data (Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian).....	52
4.3 Hasil analisis dan pembahasan.....	55
4.3.1 Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung.....	55
4.3.2 Produktivitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung.....	64
4.3.3 Statistik deskriptif.....	69
4.3.4 Pengujian pengaruh sistem pengendalian terhadap produktivitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat.....	71
4.3.4.1 Hubungan Antar Variabel (<i>Correlation Test</i>).....	71
4.3.4.2 Pengujian regresi.....	72
4.3.4.3 Pengujian hipotesis.....	73
4.3.4.4 Koefisien determinasi.....	74
4.3.5 Pembahasan.....	75

4.3.6 Keterbatasan.....	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Simpulan.....	85
5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	89
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	105

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Operasional variabel.....37
Tabel 3.2	Jawaban instrumen Skala Linkert.....39
Tabel 4.1	Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.....51
Tabel 4.2	Jumlah responden berdasarkan usia.....51
Tabel 4.3	Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan.....51
Tabel 4.4	Jumlah Responden berdasarkan Masa Kerja.....52
Tabel 4.5	Reliabilitas.....53
Tabel 4.6	Hasil Validitas Item Variabel Sistem Pengendalian Manajemen (X).....54
Tabel 4.7	Hasil Validitas Item Variabel Produktivitas Pelayanan (Y).....54
Tabel 4.8	Rekapitulasi Hasil Uji Coba Item Pertanyaan Instrumen.....55
Tabel 4.9	Pembagian pusat-pusat pertanggungjawaban yang jelas perlu diterapkan oleh Rumah Sakit untuk meningkatkan produktivitas.....55
Tabel 4.10	Pusat-pusat pertanggungjawaban yang diterapkan mempengaruhi kinerja karyawan di Rumah Sakit.....56
Tabel 4.11	Struktur organisasi dalam Rumah Sakit menjadi lebih efektif dan efisien setelah diterapkan pembagian pusat pertanggungjawaban.....56
Tabel 4.12	Terdapat kewajiban bagi setiap karyawan untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya tentang pelaksanaan tugas dan pencapaian kinerjanya.....57
Tabel 4.13	Pendefinisian kewenangan dan tanggung jawab masing-masing jabatan/kedudukan harus jelas dan seimbang.....57
Tabel 4.14	<i>Job description</i> membantu para karyawan dalam memahami tugas, wewenang dan tanggung jawabnya.....58
Tabel 4.15	Penyusunan program harus jelas dan dibuat secara tertulis serta dikomunikasikan ke seluruh fungsionaris dan pegawai secara sistematis tepat pada waktunya.....58

Tabel 4.16	Penyusunan program dibuat dengan maksud untuk melaksanakan kegiatan yang telah digariskan secara ekonomis, efisien, dan efektif.....	59
Tabel 4.17	Dalam penyusunan rencana dipilih alternatif yang paling menguntungkan bagi organisasi dan telah memperhatikan ketaatan pada peraturan/ketentuan yang berlaku.....	59
Tabel 4.18	Setiap kegiatan harus didokumentasikan dengan teliti, akurat dan tepat waktu serta diklasifikasikan dengan tepat pula.....	60
Tabel 4.19	Anggaran yang disusun untuk manajemen menunjukkan serangkaian kegiatan yang diharapkan dan diberi tanggung jawab.....	60
Tabel 4.20	Prosedur kerja yang berlaku harus sesuai dengan kebijaksanaan Rumah Sakit.....	61
Tabel 4.21	Kegiatan dalam menangani pasien gawat darurat harus dicatat secara rinci dan tepat waktu sehingga dikelompokkan secara semestinya untuk pelaporan administrasi dan keuangan.....	61
Tabel 4.22	Sistem pelaporan yang diciptakan dapat memberikan informasi terkini yang dibutuhkan oleh pimpinan yang bertanggung jawab.....	62
Tabel 4.23	Laporan yang disusun didasarkan pada data dan informasi yang benar, akurat, dan tepat waktu.....	62
Tabel 4.24	Terdapat keharusan pada setiap pegawai tertentu untuk membuat laporan hasil pekerjaannya secara tertulis.....	63
Tabel 4.25	Isi laporan harus didukung oleh bukti yang memadai dan dapat dipertanggung jawabkan.....	63
Tabel 4.26	Dengan adanya penerapan sistem pengendalian manajemen yang baik dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang berobat.....	64
Tabel 4.27	Masyarakat semakin percaya terhadap pelayanan yang diberikan berkat adanya penerapan sistem pengendalian manajemen.....	64
Tabel 4.28	Penerapan sistem pengendalian manajemen dapat meningkatkan pangsa pasar Rumah Sakit.....	65
Tabel 4.29	Dokter ahli berperan penting dalam menangani pasien kasus bedah, kasus non bedah dan kasus kebidanan.....	65
Tabel 4.30	Instalasi Gawat darurat (IGD) perlu dilengkapi dengan peralatan modern, untuk pelayanan ke gawat daruratan secara cepat dan tepat.....	66

Tabel 4.31	Diperlukan ruangan khusus dan perawat yang terlatih untuk menangani pasien kasus bedah, kasus non bedah dan kasus kebidanan.....	66
Tabel 4.32	Pelayanan gawat darurat dilengkapi dengan pelayanan pendukung lainnya antara lain Bank darah, laboratorium, radiologi dan apotik yang melayani selama 24 jam.....	67
Tabel 4.33	Bagi pasien yang memerlukan tindakan operasi segera, operasi dilakukan di Instalasi Bedah Sentral yang lokasinya satu area dengan IGD.....	67
Tabel 4.34	Perawatan di ICU perlu dilakukan untuk mengantisipasi kegagalan.....	68
Tabel 4.35	Harus tersedia alat medis untuk mendiagnosa, menangani, memonitor dan mengevakuasi (melakukan rujukan) serta peralatan pendukung untuk penanggulangan penderita gawat darurat.....	68
Tabel 4.36	Setiap dokter dan perawat yang bertugas harus memahami tentang Penanggulangan Penderita Gawat Darurat (PPGD).....	70
Tabel 4.37	Descriptive statistics.....	69
Tabel 4.38	Kriteria penafsiran kondisi variabel penelitian.....	70
Tabel 4.39	Kriteria Ketercapaian Skor tiap Variabel.....	70
Tabel 4.40	Korelasi Bi-variate.....	71
Tabel 4.41	Pengujian Parsial Pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen Terhadap Produktivitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.42	Square Multiple Correlation.....	74
Tabel 4.4.3	Produktivitas di rumah sakit Advent.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Hasil Perhitungan Regresi.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	89
Lampiran 2	Validitas dan reliabilitas.....	93
Lampiran 3	Frequency table.....	96
Lampiran 4	Regression.....	103