

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH AHMAD
DAHLAN KEDIRI)**

BANGUN DWI SANJAYA

9.313.030.12

Telah Disetujui :

Hari/Tanggal :

Pembimbing I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.El
NIP. 197607082006041004

Hari/Tanggal :

Pembimbing II

Amrul Mutaqin, M.El
NIP. 197605072008011013

NOTA DINAS

Kediri, April 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : BANGUN DWI SANJAYA
NIM : 9.313.030.12
Judul : PERAN BUDAYA KERJA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN (STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH
AHMAD DAHLAN KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-I).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.El.
NIP. 197607082006041004

Amrul Mutaqin, MEI
NIP. 197605072008011013

NOTA BIMBINGAN

Kediri, April 2019

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : BANGUN DWI SANJAYA
NIM : 9.313.030.12
Judul : PERAN BUDAYA KERJA DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN (STUDI KASUS
PADA RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH AHMAD
DAHLAN KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 2019 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI
NIP. 197607082006041004

Amrul Mutaqin, MEI
NIP.197605072008011013

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH AHMAD
DAHLAN KEDIRI)

BANGUN DWI SANJAYA

9.313.030.12

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri Kediri
(IAIN) Kediri pada tanggal

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, MM (.....)
NIP. 1974052822003122001

2. Penguji I

Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI (.....)
NIP. 197607082006041004

3. Penguji II

Amrul Mutaqin, MEI (.....)
NIP. 19760507 200801 1 013

Kediri, 11 Juni 2019
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI
NIP. 19750101 199803 1 002

HALAMAN MOTTO

“Perilaku kerja yang ikhlas dan tulus adalah sumber untuk membangun budaya
kerja yang kuat dan dicintai”

~ Djajendra ~

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih terbesarku untuk Allah SWT karena tanpa-Nya mungkin aku tidak akan bisa selancar dan sekuat ini dalam menjalani hidup. Yang selalu menguatkan dan pasti menjawab semua doa-doaku. Juga kepada panutanku Baginda Nabi Muhammad, yang sangat aku rindu dan aku harap bertemu nanti di *yaumul qiyamah*.

Dengan mengucap syukur Alhamdulillah atas kenikmatan yang telah dilimpahkan-NYA, penulis persembahkan karya ini untuk orang-orang yang kusayangi :

- ✓ Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan kasih sayang , cinta dan dukungan moril maupun materil, yang senantiasa mendo'akanku disetiap sujudnya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua, yang selalu memberikan motivasi dan menasihatiiku untuk menjadi lebih baik. Terimakasih bapak, ibu...Semoga senantiasa dalam lindungan-Nya
- ✓ Kakak Meilita Susani , Paman Jamaluddin, Bibi Siti Chotimah serta bapak ibu Mertua tercinta terimakasih atas do'a dan bantuan serta dukungan kalian selama ini. Cinta kalian telah memberikan semangat utukku, terimakasih....
- ✓ Teruntuk istriku tercinta Wais Kurnia, terimakasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaranmu yang telah mendampingi dikala susah dan senang. Terimakasih teruntuk kamu yang telah memberikanku semangat dalam menyelesaikan karya ini, terimakasih buat semuanya,,..
- ✓ Kawan-kawan dan adinda-adinda Komisariat Syari'ah dan Ushuluddin Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Kediri, terimakasih banyak atas support dan do'anya. Banyak kenangan yang telah kita lalui di himpunan tercinta kita ini dan Tak lupa untuk teman-teman yang selalu menanyakan kapan saya bisa

menyelesaikan karya indah ini, terimakasih atas motivasinya, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian yang selalu bertanya kapan saya LULUS

ABSTRAK

BANGUN DWI SANJAYA, Dosen Pembimbing Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI dan Amrul Mutaqin, M.EI: **Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)**, Ekonomi Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata Kunci: Budaya Kerja, Pelayanan

Budaya kerja merupakan suatu komponen kualitas manusia dalam mengubah cara kerja lama menjadi cara kerja yang baru yang lebih berorientasi pada upaya memuaskan pelanggan atau masyarakat. Nilai budaya kerja menunjukkan intensitas budaya kerja, yaitu sejauh mana karyawan menerima dan menjalankan budaya kerja tersebut sebagai landasan bekerja. Rumah SAKIT Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri merupakan salah satu instansi yang bertugas pada bagian pelayanan kepada masyarakat khususnya dibidang kesehatan. Budaya kerja yang diterapkan dalam penelitian ini untuk menjadikan para pegawai atau perawat bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasiennya.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah : (1) Bagaimana budaya kerja di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri? (2) Bagaimana pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri? (3) Bagaimana peran budaya kerja untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri? Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data primer diperoleh melalui kegiatan wawancara dengan Kepala Ruang SDI-Diklat dan para pasien di RSM Ahmad Dahlan Kediri. Sedangkan sumber data sekunder berasal dari dokumen data yang diperoleh dari pasien RSM Ahmad Dahlan Kediri. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja yang ada di RSM Ahmad Dahlan Kediri ada tiga yaitu Disiplin *Quality*, Disiplin *Reward*, dan *Punishment*, Disiplin Kenyamanan dan Kebersihan. Pelayanan yang diberikan kepada pasien pun sangat memuaskan sehingga pasien banyak yang kembali lagi untuk berobat di RSM Ahmad Dahlan Kediri. Budaya kerja yang baik dapat meningkatkan pelayanan di RSM Ahmad Dahlan Kediri dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pasien di setiap tahunnya.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri)**” dan penulis berharap semoga Allah Swt. memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, dukungan, bantuan, serta doanya kepada semua pihak selama penyusunan skripsi ini.

Secara khusus, peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI selaku Kepala Program Studi Ekonomi Syari’ah IAIN Kediri.

4. Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, Lc. M.EI dan Bapak Amrul Mutaqin, M.EI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
5. Rumah sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri yang telah bersedia memberikan kesempatan, waktu, dan data bagi peneliti, sehingga peneliti bisa meneliti di lembaga tersebut.
6. Orang tuaku tercinta yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moril, spiritual dan material selama penulis menyelesaikan studi.
7. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak yang membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iii
HALAMAN BIMBINGAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Telaah Pustaka	9
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Tinjauan Tentang Budaya Kerja	13
1. Pengertian Budaya Kerja.....	13

2. Indikator Budaya Kerja	15
3. Tujuan dan Manfaat Budaya Kerja	17
4. Nilai-nilai Budaya Kerja	18
B. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan	19
2. Unsur-unsur Pelayanan	20
3. Dimensi Pelayanan.....	21
4. Manajemen Pelayanan.....	22
5. Aspek-aspek Pelayanan.....	23
6. Karakteristik Karyawan dalam Pelayanan.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Peneliti.....	30
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Data atau Sumber Data	30
E. Metode Pengumpulan Data.....	32
F. Analisis Data.....	34
G. Pengecekan Keabsahan Data	36
H. Tahap-tahap Penelitian.....	36
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	39
A. Paparan Data	39
1. Sejarah Berdirinya RSM Ahmad Dahlan Kediri	39
2. Profil RSM Ahmad Dahlan Kediri	44

3. Visi, Misi dan tujuan RSM Ahmad Dahlan Kediri	46
4. Jenis Layanan RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	48
B. Temuan Penelitian	65
BAB V PEMBAHASAN	77
A. Budaya Kerja di RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	77
B. Pelayanan di RSM Ahmad Dahlan Kediri.....	80
C. Peran Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri	84
BAB VI PENUTUP	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
4.1	Data jumlah pasien dari tahun 2014-2018	76
5.1	Data jumlah pasien dari tahun 2014-2018	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Daftar Pertanyaan Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Lembar Persetujuan Responden
Lampiran 3	: Dokumentasi
Lampiran 4	: Surat Perizinan Penelitian
Lampiran 5	: Surat Pernyataan Penelitian
Lampiran 6	: Daftar Konsultasi Skripsi
Lampiran 7	: Riwayat Hidup