

**“ ANALISIS KAJIAN UNIT HOUSEKEEPING
UNTUK MEMENUHI PELAYANAN PELANGGAN
DI PELAYANAN JANTUNG ANAK TERPADU
PUSAT JANTUNG NASIONAL HARAPAN KITA
TAHUN 2005 ”**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : DIANA HESTHYA NINGSIH
NIM : 4310411 – 248



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006

**“ ANALISIS KAJIAN UNIT HOUSEKEEPING
UNTUK MEMENUHI PELAYANAN PELANGGAN
DI PELAYANAN JANTUNG ANAK TERPADU
PUSAT JANTUNG NASIONAL HARAPAN KITA
TAHUN 2005 ”**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

**Nama : DIANA HESTHYA NINGSIH
NIM : 4310411 – 248**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : DIANA HESTHYA NINGSIH
NIM : 4310411 – 248
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kajian Unit Housekeeping Untuk
Memenuhi Pelayanan Pelanggan Di Pelayanan
Jantung Anak Terpadu Pusat Jantung Nasional
Harapan Kita Tahun 2005

Tanggal Ujian Skripsi : 20 April 2006

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Drs. Wawan Purwanto, SE, MM)

Tanggal : 9 Maret 2006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,


(Drs. Hadri Mulya, M.Si)
Tanggal : 2 Mei 2006

Ketua Jurusan Manajemen


(Tafiprios, S.E., M.M.)
Tanggal : 2 Mei 2006

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya dipanjatkan kehadirat Allah SWT melalui ridha dan rahmat-Nya telah Penulis selesaikan penulisan skripsi ini dalam keadaan sehat wal afiat.

Salam serta salawat tercurah kepada junjungan umat, Nabi Muhammad SAW beserta segenap umatnya.

Penulis berbesar hati atas selesainya skripsi ini sebagai tugas akhir dari kegiatan akademik, dimana dalam penyusunannya sebagai syarat kelulusan serta untuk memperoleh gelar “ Sarjana Ekonomi “ dan telah banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan yang sangat besar, dan ingin sekali Penulis haturkan kepada :

1. Rektor Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Drs. Hadri Mulya, M.Si. selaku Dekan Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Bapak Tafiprios, S.E, M.M selaku Ka. Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M selaku Dosen pembimbing yang telah dengan sabarnya membimbing dan mengarahkan Penulis untuk selalu menjadi lebih baik.

5. Bapak Priyono,.S.E,.M.M, yang telah banyak membantu Penulis selama menjalani kegiatan akademik di Universitas Mercu Buana.
6. Orang Tua tercinta yang telah mendoakan ananda agar selalu berhasil.
7. Mas-ku tercinta yang selalu mendukung dan tak pernah lelah mendampingi.
8. Rekan – rekan “satu perjuangan” yang telah memberikan masukan yang sangat berarti.
9. Berbagai pihak lainnya yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas segala amal kebbaikannya.

Besar harapan Penulis agar skripsi ini dapat membawa manfaat dan kontribusi positif bagi segenap kalangan dan dapat dipergunakan sesuai dengan relevansinya.

Dengan fitrahnya sebagai manusia biasa Penulis merasa masih banyak terdapat kekurangan dan hal – hal yang harus dilengkapi dalam penulisan ini. Sangat Penulis harapkan masukan dan dukungan dari berbagai pihak agar kekurangan yang terdapat didalamnya menjadi mutiara berharga bagi penulisan diwaktu yang akan datang.

Jakarta, April 2006

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan masalah penelitian	8
1.3. Tujuan penelitian	9
1.4. Manfaat penelitian	10
1.5. Ruang lingkup penelitian	11
1.6. Judul penelitian	12
1.7. Rancangan konsep penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1. Rumah sakit	14
2.2. Penyakit Jantung Bawaan	15
2.3. Pelayanan	16
2.4. Perencanaan SDM	17
2.5. Kepuasan pelanggan	19
2.6. Sarana dan prasarana	19
2.7. Housekeeping rumah sakit	20
2.8. Perencanaan tenaga housekeeping	21

2.9. Kamar operasi	22
2.10. Intensive care unit	22
2.11. Intermediate ward	22
2.12. Ward (perawatan anak)	23
2.13. Ruang tunggu keluarga pasien	23
2.14. Ruang kegiatan manajerial	23
2.15. Metode analisis kesesuaian	23
BAB III	
GAMBARAN UMUM RSJPD Harapan Kita	27
A. Gambaran umum RSJPD Harapan Kita	27
B. Metodologi penelitian	46
BAB IV	
ANALISA DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Hasil evaluasi berdasarkan penelitian kuantitatif	58
4.2. Hasil evaluasi berdasarkan penelitian kualitatif	64
4.3. Pembahasan terhadap hasil analisis data kuantitatif	73
4.4. Pembahasan terhadap hasil analisis data kualitatif	74
4.5. Rancangan struktural housekeeping hospital di PJAT	77
4.6. Target dan sasaran housekeeping hospital di PJAT	79
4.7. Rencana penyusunan ketenagaan housekeeping hospital	79
4.8. Gambaran tingkat pertumbuhan unit bedah jantung anak	84
4.9. Hasil analisa diagram kartesius	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 90

5.2. Masukan dan saran 92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

