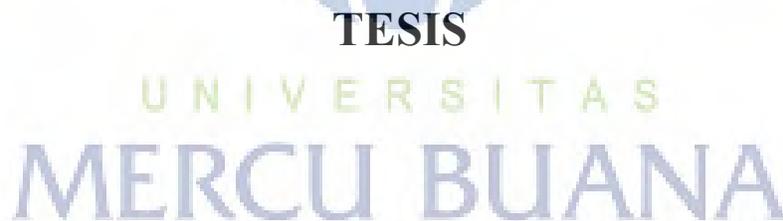




**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA (RSKTM)
TANGERANG**



**DONNY RONALD
55113110089**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2016**



**PENGARUH BUDAYA KERJA DAN KOMPETENSI
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
RUMAH SAKIT KARANG TENGAH MEDIKA (RSKTM)
TANGERANG**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

MERCU BUANA

**DONNY RONALD
55113110089**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2016**

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Karang Tengah Medika Tangerang

Bentu Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Donny Ronald

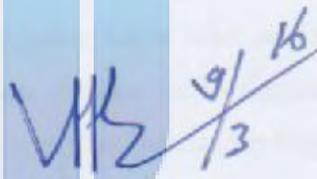
Nim : 55113110089

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Management

Tanggal : 22 Februari 2016

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Dr. Anwar Prabu, M.Psi)

UNIVERSITAS

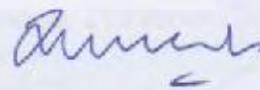
Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Management

MERCU BUANA



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Karang Tengah Medika Tangerang
Bentu Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Donny Ronald
Nim : 55113110089
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Management
Tanggal : 22 Februari 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya akhir sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Management Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua informasi, Data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 22 Februari 2016



(Donny Ronald)

	Halaman
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.2.3 Batasan Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Penelitian	13
1.4.2 Kegunaan Penelitian	13
BAB II DISKRIPSI (OBJEK PENELITIAN)	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	15
2.1.1 Visi & Misi.....	15
2.1.2 Legalitas.....	16
2.1.3 Struktur Organisasi.....	17
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	17
2.3 Sumber Daya	18
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	20
2.5 Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis.....	20

BAB III	KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1	Kajian Teori.....	28
3.1.1	Kualitas Pelayanan Publik.....	28
3.1.1.1	Kualitas Pelayanan Publik.....	28
3.1.1.2	Pengertian Pelayanan.....	31
3.1.1.3	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
3.1.1.4	Mengelola Kualitas.....	36
3.1.2	Budaya Kerja.....	39
3.1.2.1	Pengertian Budaya Kerja.....	39
3.1.2.2	Terbentuknya Budaya Kerja.....	44
3.1.2.3	Fungsi & Manfaat Budaya Organisasi.....	47
3.1.2.4	Pembagian Budaya Kerja.....	49
3.1.2.5	Budaya Kuat Versus Budaya Lemah.....	49
3.1.2.6	Indikator Budaya Kerja.....	50
3.1.2.7	Nilai-nilai Budaya Kerja Rumah Sakit.....	51
3.1.3	Kompetensi.....	52
3.1.3.1	Pengertian Kompetensi.....	53
3.1.3.2	Karakteristik Kompetensi.....	56
3.1.3.3	Pentingnya Kompetensi Kerja.....	65
3.1.3.4	Indikator Kompetensi.....	66
3.1.3.5	Tipe Kompetensi.....	66
3.2	Penelitian Terdahulu.....	69
3.3	Kerangka Pemikiran.....	74
3.4	Hipotesis.....	75
BAB IV	METODE PENELITIAN	
4.1	Jenis/Desain Penelitian.....	77
4.2	Variabel Penelitian.....	77
4.2.1	Definisi Konsep.....	78
4.3	Definisi Operasional.....	81
4.4	Jenis dan Sumber Data.....	85
4.5	Teknik Pengumpulan Data.....	85
4.6	Populasi dan Sampel.....	86
4.7	Metode Analisis Data.....	86
4.7.1	Uji Validitas & Reliabilitas Instrumen.....	86
4.7.2	Uji Validitas.....	88
4.7.3	Uji Reliabilitas.....	89
4.8	Uji Regresi.....	89
4.9	Uji Asumsi Klasik.....	91
4.9.1	Uji Normalitas.....	91
4.9.2	Uji Multikolonieritas.....	92
4.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	92
4.10	Uji Hipotesis.....	93
4.10.1	Uji Statistik F.....	93
4.10.2	Uji Statistik t.....	94
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

5.1	Deskripsi Hasil Penelitian.....	97
5.1.1	Analisis Deskriptif.....	97
5.1.2	Uji Validitas & Reliabilitas.....	99
5.1.2.1	Uji Validitas.....	99
5.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	104
5.2	Analisis Data.....	104
5.2.1	Data Variabel Budaya Kerja.....	105
5.2.2	Data Variabel Kompetensi.....	108
5.2.3	Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	111
5.3	Uji Asumsi.....	114
5.4	Analisis Regresi Ganda.....	117
5.5	Analisis Korelasi Antar Dimensi.....	122
5.6	Hasil Korelasi Antar Dimensi.....	126
5.7	Pembahasan.....	126
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan	133
6.2	Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN	142
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	155



DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 1.1	5
Tabel 1.2	6
Tabel 1.3	7
Tabel 2.1	18
Tabel 3.1	69
Tabel 4.1	81
Tabel 4.2	84
Tabel 4.3	89
Tabel 5.1	97
Tabel 5.2	98
Tabel 5.3	98
Tabel 5.4	100
Tabel 5.5	104
Table 5.6	106
Table 5.7	109
Table 5.8	112
Tabel 5.9	114
Tabel 5.10	115
Tabel 5.11	117
Tabel 5.12	117
Tabel 5.13	118
Tabel 5.14	119
Tabel 5.15	123

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1	17
Gambar 2.2	24
Gambar 3.1	38
Gambar 3.2	46
Gambar 3.3	75



DAFTAR LAMPIRAN

	Hal.
Kuesioner.....	142
Rekap Data Kuesioner Budaya Kerja.....	149
Rekap Data Kuesioner Kompetensi.....	151
Rekap Data Kuesioner Kualitas Pelayanan Publik.....	153
Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	155
Hasil Asumsi Klasik dan Regresi.....	161
Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi.....	169



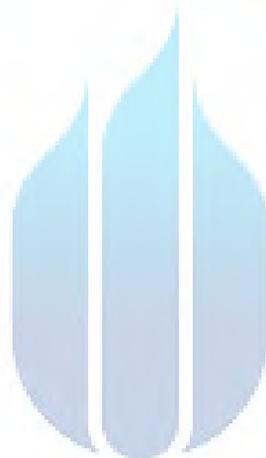
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan yang maha Esa serta segala rahmat dan karunia-nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal tesis yang berjudul : “Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Karang Tengah Medika (RSKTM) Tangerang”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. A.A.Anwar Prabu Mangkunegara, M.Psi sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat di selesaikan. Penulis juga berterima kasih kepada Prof. Dr Lia Amalia, MM, selaku Penguji pada Seminar Proposal, Dr. Farida Elmi, MM, selaku Ketua Sidang, Dr. Alugoro Mulyowahyudi, M.Sc, selaku Penguji pada Ujian Tesis, Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini Direktur Program Pascasarjana beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas/Program Pascasarjana. Begitupun juga penulis berterima kasih kepada Ketua Program Studi Magister Manajemen ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME juga kepada seluruh dosen dan staff administrasi Program Magister Manajemen termasuk rekan-rekan mahasiswa yang senantiasa memberikan dorongan simpati dan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini.

Tak lupa penulis berterima kasih kepada Direksi Manajemen beserta jajaran Rumah Sakit Karang Tengah Medika (RSKTM) Tangerang yang telah membantu memberikan data-data terkait dengan judul Karya Akhir baik itu berupa data langsung maupun tidak langsung sehingga penulis bisa menyusun tesis dengan tidak kekurangan suatu apapun dan berjalan sesuai dengan yang di inginkan oleh penulis, Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada Orang tua juga keluarga beserta kerabat dan teman-teman yang tak pernah berhenti support begitupun memotivasi penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini, Kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dalam masalah pengembangan sumberdaya manusia ke depannya.

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA