

## **ABSTRAK**

Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) Dr. Ramelan merupakan salah satu rumah sakit pemerintah milik TNI kelas A yang berada di Indonesia sebagai unsur pelaksana Teknis Dinas Kesehatan TNI AL yang berkedudukan langsung dibawah Dinas Kesehatan TNI AL. Prestasi-prestasi yang diraih oleh RSAL Dr. Ramelan baru-baru ini antara lain mendapatkan penghargaan dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) sebagai rumah sakit akreditasi paripurna, mendapatkan penghargaan sebagai rumah sakit pendidikan utama bagi fakultas kedokteran Universitas Hang Tuah, dan penggunaan tangan bionik model terbaru pertama di Indonesia. Untuk itu, penelitian ini berusaha untuk mendeskripsikan kinerja RSAL Dr. Ramelan sehingga mampu berprestasi sebagai rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di RSAL Dr. Ramelan Surabaya. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampling bertujuan. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth interview*), observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan secara kualitatif, yakni dengan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja RSAL Dr. Ramelan sudah baik. Hal ini terlihat dari aspek-aspek kinerja organisasi yang terdiri dari daya tanggap, responsibilitas, dan efektivitas.

Kata kunci : Kinerja Organisasi, RSAL Dr. Ramelan

## **ABSTRACT**

*Rumah Sakit Dr. Ramelan is one of the government hospital which owned by Indonesian military which is locateds in Indonesia as the technical implementation elements of Navy Health Office which is located directly under the Navy Health Office. New achievements which gained by RSAL Dr. Ramelan are awarded by Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) as plenary hospital, awarded as primary teaching hospital for medic school Hang Tuah university, and as first hospital which is using bionic hand in Indonesia. Therefore, this study sought to describe the performance of RSAL Dr. Ramelan which could make achievements as an hospital.*

*This study was qualitative descriptive type. The study was conducted at the RSAL Dr. Ramelan. Determining the information selected by purpose of sampling techniques. Data collection was conducted by in-depth interview, observation, and documentation. The technique of data analysis was done by description qualitatively, through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion. While the validity of the data was tested through triangulation of data sources so that the data presented is valid data.*

*The result of the study found that the performance of the RSAL Dr. Ramelan has been good. It can be seen from aspects which consists of responsiveness, responsibilities, and effectiveness.*

*Key words : Organizational performance, RSAL Dr. Ramelan*

## **KATA PENGANTAR**

Salam sejahtera

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kesehatan, kebaikan, dan kesabaran-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Rumah Sakit Angkatan Laut (RSAL) Dr. Ramelan”.

Telah banyak hasil studi sebelumnya yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dan kinerja rumah sakit namun pada umumnya mendeskripsikan kinerja dari dinas-dinas pemerintah daerah dan rumah sakit dilihat dari aspek kinerja pegawai. Penulis mencoba menggabungkan kedua konsep tersebut dalam skripsi ini. Hal-hal menarik akan dideskripsikan dalam skripsi ini agar dapat menambah kekayaan studi ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam kinerja organisasi yang ada dalam suatu rumah sakit. Bab pertama dalam skripsi ini menjelaskan latar belakang alasan penulis tertarik untuk membahas kinerja dari RSAL Dr. Ramelan sehingga mampu berprestasi belakangan ini yang ditandai dengan adanya penghargaan dan sampai diliput oleh salah satu stasiun televisi swasta di Indonesia mengenai prestasi yang dicapainya. Selain itu dalam bab ini juga dijelaskan berbagai macam teori yang melandasi penelitian yang dilakukan

sampai dengan metode penelitian yang merupakan cara berpikir untuk menungkap fakta ilmiah melalui penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Bab yang kedua merupakan deskripsi umum dari kajian penelitian yang berisikan berbagai jenis data mengenai kajian penelitian. Kemudian bab yang ketiga merupakan bab yang penting dalam penulisan skripsi karena merupakan isi dari skripsi itu sendiri, yakni perkumpulan antara teori dengan fakta yang ditemukan dalam lapangan yang dikombinasikan dengan pengetahuan peneliti. Pada bab yang terakhir dapat disimpulkan hasil penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang dibuat.

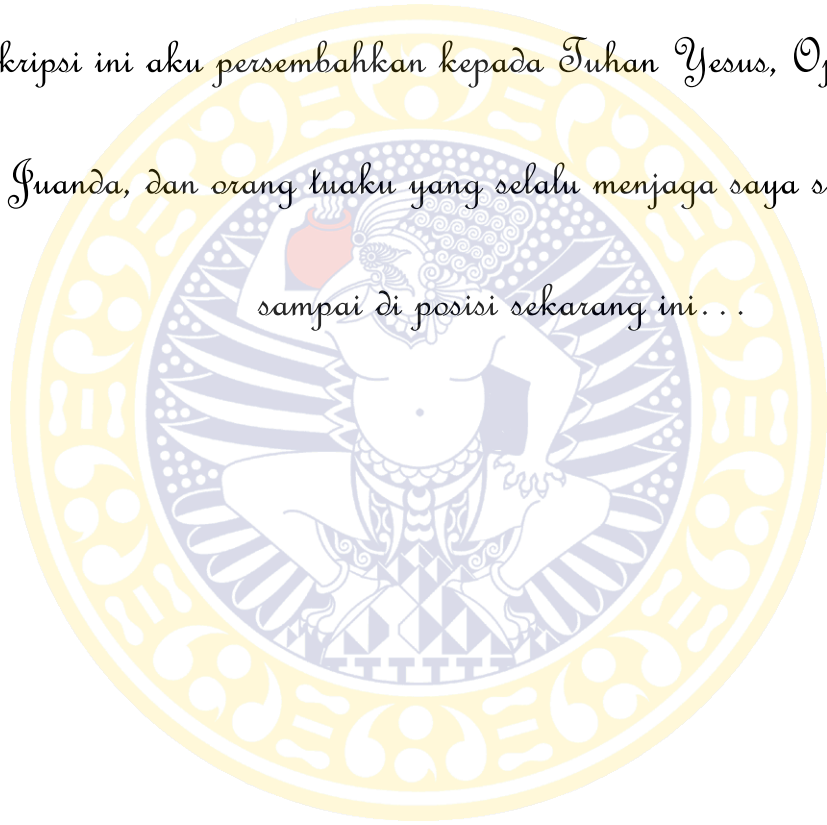
Demikian kata pengantar yang dibuat oleh penulis. Penulis menyadari bahwa meskipun skripsi ini dibuat dengan melalui berbagai rintangan, namun dapat dipastikan masih memiliki beragam kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap agar segala kritik dan saran yang relevan. Penulis berharap melalui hasil penelitian yang berbentuk skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai kinerja RSAL Dr. Ramelan.

Surabaya, 15 Juni 2015

Penulis

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini aku persembahkan kepada Tuhan Yesus, Opung Boru  
Guanda, dan orang tuaku yang selalu menjaga saya sampai saya  
sampai di posisi sekarang ini...*



### **UCAPAN TERIMA KASIH**

- \* Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang sudah menjaga, merawat, dan memberikan saya kesempatan seperti ini sehingga saya mampu mengatasi kesulitan selama penulisan skripsi ini dan masih dalam keadaan sehat selalu. Haleluya.
- \* Opung Boru saya yang tinggal bersama dengan saya selama kuliah di Administrasi Negara Universitas Airlangga yang selalu menemani saya di kala senang maupun susah. Kasih sayangnya sungguh luar biasa, berkebalikan dengan perilaku saya yang kadang arogan terhadap beliau. Saya ucapkan terima kasih dan mohon maaf sedalam-dalamnya atas perilaku saya yang seperti itu.
- \* Orang tua saya yang sudah membantu saya dalam membiayai kuliah di Surabaya dan mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini.
- \* Adik saya, Wira yang cuek dan manja. Terima kasih atas dukungannya dan motivasi kepada saya sebagai kakak agar tidak nyontek pas membuat suatu tugas.
- \* Terima kasih kepada para staf pengajar yang ada di departemen administrasi :  
 Ibu Erna Setijanigrum, selaku dosen pembimbing sekaligus dosen wali saya yang telah memberikan banyak perhatian terhadap saya. Terima kasih bu, walaupun terkadang saya bandel dalam memohon untuk bimbingan saya hanya bisa mengucapkan kata maaf. Terima kasih juga untuk Raffi dan kakaknya sewaktu bimbingan di rumah ibu, karena tanpa mereka bimbingan tidak ramai. Saya ucapkan selamat karena ibu sudah menunaikan ibadah haji.
- \* Pak Gitadi Tegas, dosen yang asyik untuk diajak ngobrol di kampus sekaligus menjadi tetangga saya. Salam satu tower...
- \* Pak Jusuf Irianto yang sudah berdedikasi dalam memberikan ajaran kepada saya dan teman-teman di kampus. Terima kasih juga sudah mengapresiasi cara saya sewaktu saya presentasi.
- \* Pak Nanang, dosen sekaligus kakak perguruan Jujitsu Unair yang unik dan menggelikan sewaktu kita curhat tentang masa depan.
- \* Kepada dosen-dosen lainnya Pak Falih, Pak Roes, Pak Bintoro, Pak Antun, Bu Wahyuni, (alm) Pak Gatot, dan Pak Keban yang telah memberikan banyak ilmu dan juga pelajaran berharga kepada saya. Terima kasih, semoga setelah lulus pun, saya masih dapat

memberikan kontribusi terhadap prodi kita tercinta ini. Tak lupa saya mengucapkan terima kasih kepada Mbak Dwi yang sering saya kerjain dan repotkan, terima kasih atas bantuannya selama ini Mbak...

- \* Terima kasih kepada orang-orang yang sudah membantu saya selama penelitian, yakni bu Anita, bu AV, dan rekan-rekan di Bangdiklat yang sering memberikan arahan terhadap saya bagaimana cara meneliti di RSAL Dr. Ramelan dan kepada dr. Dibyo yang telah memberikan banyak masukan sewaktu uji etik di RSAL Dr. Ramelan.
- \* Terima kasih kepada para informan yang telah saya wawancarai, pak dr. Tony, bu AV, Bu Sri Utari, Bu Dwi Wahyu, pak Ahmad Ribut, bu Lerem, bu Widawaty, pak Kokoh yang sudah saya repotkan sebelumnya, dan pak Nasrudin yang sebagian besar sudah bekerja sama selama saya penelitian disini.
- \* Para Ndolop tercinta dan tersayang, Ajhe, Laily Qom, Siska, Derrychan, Nova, Cino, Pethuk, Ndomble a.k.a Darojim, Dhany, Yoga yang sudah mendahului saya sidangnya, dan Nenes, smoga cepat sembuh. Tidak terasa banyak kenangan yang kita lalui bersama selama kuliah baik suka maupun duka. Jangan klamaan menyusun skripsinya kawan.
- \* Untuk teman spesialku, Mega yang sering memberi perhatian dan menyemangati saya selama saya dalam proses menyusun skripsi walaupun kamu sibuk kerja. Terima kasih untuk segalanya. Semoga kamu mendapatkan jodoh yang terbaik.
- \* Terima kasih buat rekan bimbingan dan satu perjuangan, Robin tetap semangat kawan. Untuk teman satu bimbingan lainnya dari angkatan 2011 Lingling, Hesti, Delza, Mirza, dan Sinta keep your spirit, nothing is impossible with Bu Erna dan tetap semangat dalam menyusun skripsi kawan-kawan.
- \* Terima kasih buat teman-teman Ilmu Administrasi Negara 2011 yang sudah menjadi sepuh diantara kami, Wowok, Ochi, Lala, dan Njot yang sudah menjadi teman yang menyenangkan selama ini. Cepat selesaikan kuliahnya teman-teman.
- \* Terimakasih kepada seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 yang sulit saya sebutkan satu persatu karena telah menjadi bagian dalam penyusunan skripsi ini.
- \* Terima kasih buat teman-teman senior, dari yang paling legendaris Cak Wan, teman-teman senior angkatan 2009 terutama Richard, abis ini kita nyanyi bareng kawan, teman-teman angkatan 2010 semuanya, terutama yang satu bimbingan dengan saya namun saya lupa namanya. Tanpa kalian saya mungkin bakal nggak sampai ke posisi sekarang ini.
- \* Untuk teman-teman adek angkatan, angkatan 2012 Chynty, Egik-chan, Anton Rastafara, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan, kemudian dari angkatan 2013 Udin dan teman-teman lainnya, serta teman-

teman angkatan 2014 saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama ini di Ilmu Administrasi Negara sehingga bisa sampai di posisi sekarang.

- \* Untuk teman-teman yang jaga parkir Pak Dede, mas Heri-chan, mas Fendi-chan, dan mas Trian terima kasih banyak atas dukungannya selama ini. Tanpa kalian mungkin saya nggak bakal ada niat untuk ke kampus. Terima kasih juga untuk teman-teman yang sering ngumpul di parkir seperti mas Siwa, Otong, Badai, Anti, Emak, mbak Nisa yang sudah lulus duluan, dan teman-teman parkir lainnya yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu yang sudah mendukung saya dalam penulisan skripsi saya dan sering memberikan saran-saran dan pengalaman selama saya menyusun skripsi ini.
- \* Terima kasih juga kepada teman-teman PD FISIP Aphia, Audrey, Berthin, Andreas Kasworo, Donny, Vido, Jerry, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu karena tanpa kalian saya nggak bakal bisa menghadapi rintangan-rintangan dalam menjalani kuliah hingga sampai tahap skripsi. Tetap semangat ya menyusun skripsinya dan yang terpenting fokus teman-teman. GBU.
- \* Untuk teman-teman IKAMABA di FISIP Bella, Devo, Andreas N., Letty, Mike, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu saya ucapkan terima kasih atas dukungannya selama bertemu dengan kalian dan inspirasi yang kalian berikan kepada saya sehingga saya mampu mencapai posisi sekarang ini.
- \* Terima kasih untuk teman-teman KKN ke-50 Taddan, terima kasih banyak atas KKN disana. Maaf apabila saya sering merepotkan dan kekanak-kanakan.
- \* Untuk para staf di FISIP Unair seperti pak Andri kemahasiswaan, mas Indra di akademik, dan staf-staf lain yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya atas bantuannya di berbagai hal selama ini di kampus FISIP Unair.
- \* Untuk rekan-rekan yang selama ini menjadi penjaga ruangan seperti pak Agus, pak Warno, dan pak Bajuri terima kasih banget atas bantuannya selama saya kuliah di FISIP Unair seperti memberikan rekomendasi tentang ruangan yang akan dipakai.

Buat semua yang gak disebut dalam halaman ini, saya ucapkan terima kasih banyak!

Maafkan kalo banyak salah dan semoga kita bertemu di kesempatan berikutnya!

**HALAMAN MOTTO**

*Just Layin' Back. Just Chilling. Living*

(Notorious B.I.G)

*During Your Life Never Stop Dreaming*

*No One Can Take Away Your Dreams*

(Tupac Shakur)