

**EVALUASI PENERAPAN ISO 9001 2008 TERHADAP KINERJA ORGANISASI
SEKTOR PUBLIK**

(Studi Empiris Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Gresik)

SKRIPSI



Oleh:

RENI INDRAWATI

NPM: 08.321.003

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
Agustus 2012**

**EVALUASI PENERAPAN ISO 9001 2008 TERHADAP KINERJA ORGANISASI
SEKTOR PUBLIK (Study Empiris Pada RSUD Ibnu Sina Gresik)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh:

RENI INDRAWATI
NPM: 08.321.003

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
Juli 2012

SKRIPSI
EVALUASI PENERAPAN ISO 9001 2008 TERHADAP KINERJA SEKTOR PUBLIK
(Study Empiris Pada RSUD Ibnu Sina Gresik)

Oleh:

RENI INDRAWATI
NPM: 08.321.003

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal :2012

Pembimbing 1

Syaiful, S.E., M.M
NIP : 03 219 604 029

Pembimbing 2

Umaimah, S.E., M. Ak.
NIP : 03 210 305 086

Penguji

Suwandi. S.E.,MA
NIP : 03 230 209 074

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Tri Aripabowo, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Akuntansi

Umaimah, S.E., M. Ak.

NIP : 03 119 604 030

NIP : 03 210 305 086

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Evaluasi Penerapan ISO 9001 2008 Terhadap Kinerja Sektor Publik (Study Empiris Pada RSUD Ibnu Sina Gresik)

dan diajukan untuk diuji pada tanggal, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak dapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, 2012
Yang membuat pernyataan

(Reni Indrawati)

Saksi 1, sebagai pembimbing 1 skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Saksi 2, sebagai pembimbing 1 skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji skripsi.

Motto

KADANG KALA DOA TIDAK MERUBAH KEADAAN, TAPI DOA MERUBAH SIKAP KITA DALAM MENGHADAPI KEADAAN TERSEBUT DAN MEMBERI HARAPAN UNTUK MERUBAH KEHIDUPAN KITA. KESIBUKAN HIDUP MEMBUAT KITA SULIT BERDOA, TAPI DOA MEMBUAT HIDUP YANG SULIT DAN SIBUK MENJADI LEBIH MUDAH

(PENULIS)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap”

(QS : Al-Insyirah 6-8)

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya yang demikian itu berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu”
(Q.S. Al Baqarah : 45)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala Puji bagi Tuhan pencipta alam. Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan atas hidayah serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**EVALUASI PENERAPAN ISO 9001 2008 TERHADAP KINERJA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK (Study Empiris Pada RSUD Ibnu Sina Gresik)**”

Penulis menyadari bahwa banyak kelemahan yang dimiliki namun, disamping itu penulis berusaha sebisa mungkin untuk menghasilkan sebuah skripsi dengan baik dan benar. Oleh karena itu bimbingan, saran dan pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan agar kedepannya bisa lebih baik lagi.

Dalam kesempatan ini penulis menyempatkan untuk menghaturkan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah sudi untuk meluangkan waktu, memberikan nasehat dan bantuan moril maupun materiil, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapkan terima kasih penulis sampaikan, terutama kepada :

1. Bapak Tri Aripriabowo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Bu Umaimah, S.E., M. Ak. Selaku kaprodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik dan selaku pembimbing dua yang sabar memberikan saran dan bimbingannya kepada penulis.

Kinerja Rumah sakit Pemerintah dan Swasta

Gunawan Wibiksana Siswaji, Mubasysyir Hasanbasri, Tjahjono Kuntjoro, (2007),

Abstraks

Berbagai usaha telah dilakukan pemerintah untuk meningkatkan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, namun hasilnya belum optimal. Faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan pemerintah adalah role ambiguity, ketidak tahuan pegawai negeri sipil mengenai apa yang menjadi harapan pimpinan akan pelayanan yang disediakan dan bagaimana cara memenuhi harapan tersebut; poor employee job fit, ketidak sesuaian antara kemampuan yang dimiliki pegawai dengan pekerjaan yang harus dilakukan; poor technology job fit, terlalu minim peralatan serta teknologi yang dipergunakan akan berakibat pelayanan yang diberikan tidak dapat sesuai dengan diharapkan; inappropriate supervisory control system, tidak adanya sistem evaluasi dan penghargaan dalam instansi pemerintah; lack of perceived control, ketidakmampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul dalam proses pemberian pelayanan yang disebabkan wewenang yang tidak mereka miliki sehingga mereka juga tidak terlatih untuk mengatasi permasalahan yang muncul dengan lebih baik; lack of team work, tidak adanya kerjasama antara pegawai dan pimpinan organisasi dalam memberikan pelayanan akan berakibat buruk terhadap kinerja yang dihasilkan.

Permasalahan juga bisa diakibatkan kurang adanya dukungan pegawai Studi kasus ini dilaksanakan September–Desember 2006. Responden adalah pejabat struktural yang berkaitan langsung dengan penyusunan dan implementasi manajemen strategis. Yang diambil adalah direktur, kepala bidang, dan kepala seksi. Kesimpulan dalam penelitian ini Rumahsakit pemerintah telah mengalami perubahan yang lebih responsif terhadap lingkungan yang kompetitif. Seberapa jauh lembaga pemerintah