SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

No.: 103/SK/STIKes-RSHSD/II/2024

Tentang

Pembimbing Utama Skripsi Mahasiswa S1 Administrasi Kesehatan
Tahun Akademik 2023/2024

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada, setelah:

Menimbang :

1. Diperlukannya pembimbing skripsi bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada tahun akademik 2023/2024;
2. Bahwa dosen yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing skripsi pada tahun akademik 2023/2024;
3. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam butir (1) dan (2), maka perlu dikeluarkan surat keputusan Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada sebagai penetapan dan pengesahannya.

Mengingat :

1. Kepmendiknas Nomor 045/U/2000 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi;
2. Kepmendiknas Nomor 223/U/2000 tentang Pedoman Penyusunan Kurikulum Pendidikan Tinggi dan Penilaian Hasil Belajar Mahasiswa;
3. Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Pedoman Beban Kerja Dosen dan Evaluasi Pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dikeluarkan Dirjen PT Kemendikbud No. 12/E/KPT/2021;
5. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;
7. Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
8. Pedoman Pendidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Tahun 2023 No. 250/S.K/Ka. STIKes-RSHSD/VIII/2023 Tertanggal 1 Agustus 2023;
9. Panduan Akademik Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Tahun Akademik 2023/2024 No. 152/Int/SK/Ka. STIKes-RSHSD/VIII/2023

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

10. Penetapan Panduan Tugas Akhir Program Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada TA 2023/2024 No. 11/S.K/Ka.STIKes-RSHSD/II/2024

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

Pertama : **Menugaskan kepada :**
1. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M sebagai Dosen Pembimbing Utama

Mata Kuliah : Skripsi
SKS : 4 (empat)

Nama-Mahasiswa sebagai berikut :
1. Epin Prisia NIM 2021006
2. Purwanty Elizabeth Lawalata NIM 2021013
3. Zahra Aurelia NIM 2021019
4. Stefani Widya Agusanti NIM 2021017

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan akan berakhir pada saat mahasiswa tersebut dinyatakan lulus;

Ketiga : Apabila dikemudian hari ternyata terdapat kesalahan/kekeliruan/perubahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya..

Ditetapkan di Jakarta,
Pada tanggal, 20 Februari 2024

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Dr. Enni Juliani, M.Kep
Wakil Ketua 1

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

HUBUNGAN PELATIHAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN DI PUSKESMAS KECAMATAN PADEMANGAN JAKARTA UTARA

SKRIPSI

EPIN PRISIA

2021006

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh	:
Nama	: Epin Prisia
NPM	: 2021006
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Hubungan Pelatihan Kerja dengan Kinerja Karyawan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

Pembimbing Anggota : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS (.....)

Penguji Utama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 16 Agustus 2024

Yang menyetujui,

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.
Ketua Prodi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Hubungan Pelatihan Kerja dengan Kinerja Karyawan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara" tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, Penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Ellynia, S.E., M.M. selaku Ketua STIKes RS Husada yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Ns, Ria Efkelin, S.Kep., M.M. sebagai pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian peneliti.
3. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS. Sebagai pembimbing anggota yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian peneliti.
4. Ns, Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. sebagai ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan dan sebagai penguji sidang skripsi yang selalu memberikan saran yang baik untuk penelitian ini.
5. Para dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehata RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Terimakasih kepada Kepala Puskesmas Kecamatan Pademangan dan Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempat yang telah disetujui.
7. Terimakasih kepada petugas Puskesmas Kecamatan Pademangan dan Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok yang telah mambantu penulis dalam membantu untuk menjalankan tugas akhir penulis.

8. Teruntuk kedua orang tua penulis, Bapak Kadmita Supriadi dan Ibu Megawati terimakasih atas curahan kasih sayangnya yang tiada henti, serta dukungan dan dorongan doa, nasihat yang selalu memberikan motivasi dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh Studi S1 Administrasi Kesehatan STIKes RS Husada. dan penulis berharap menjadi anak yang dapat membahagiakan dan membanggakan.
9. Kedua kakak penulis, Yan Permana Sakti dan Ayu Wulan Angreini terimakasih atas doa dan segala dukungannya kepada penulis.
10. Kedua keponakan penulis, Farisha dan Syahkira yang selalu setia menemani dan menghibur penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.
11. Risma, Zanety, Mega, dan Elsa, Purwanty, Dhea teman seperjuangan dari semester satu hingga saat ini dan selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis.
12. Mahasiswa/I Administrasi Kesehatan Angkatan 2020 yang telah berjuang dari 2020 hingga saat ini, dan juga memberikan kenangan yang baik saat masa perkuliahan terimakasih sudah menjadi teman sekelas.
13. Untuk sahabatku Idwan Fitraldi Budiman, S.Sos, Anisa Najwa, Putri Widya, S.M dan Imas Suciani terimakasih karena telah menerima keluh kesah penulis. Terimakasih karena banyak mendukung, memberi masukan dan mengajarkan saya pelajaran hidup.
14. Terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah berusaha dan berjuang melewati semua ini dan tidak menyerah dalam mengerjakan tugas akhir.
15. Terimakasih pada Guyon Waton dan NDX A.X.A beserta musisi top di indonesia yang telah menjadi *playlist* lagu penulis kala mengerjakan skripsi.

Akhir kata penulis berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang selalu membantu. semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengemban ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Kesehatan. Penulis menyadari dalam penyusan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam penulisan proposal penelitian.

Jakarta, 17 Juli 2024

Epin Prisia
2021006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **v**
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
ABSTRAK ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
DAFTAR SINGKATAN ..... **xv**

BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Pertanyaan Penelitian 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.5.1 Manfaat Teoritis 5
1.5.2 Manfaat Praktis 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 7
2.1 Pelatihan Kerja 7
2.1.1 Pengertian Pelatihan Kerja 7
2.1.2 Tujuan Pelatihan Kerja 7
2.1.3 Unsur-Unsur Pelatihan Kerja 8
2.1.4 Jenis-Jenis Pelatihan Kerja 11

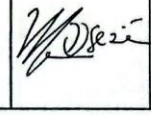
2.1.5 Indikator Pelatihan Kerja 14
2.2 Kinerja Karyawan 16
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan 16
2.2.2 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan 17
2.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan 19
2.2.4 Indikator Kinerja Karyawan 20
2.3 Kajian Penelitian yang Relevan 22
2.3 Kerangka Teori 26
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL 27
3.1 Kerangka Konseptual 27
3.2 Definisi Operasional 28
3.3 Hipotesis Penelitian 29
BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN 31
4.1 Gambaran Umum 31
4.1.1 Sejarah Umum Puskesmas Pademangan 31
4.1.2 Visi Misi Puskesmas Pademangan 31
4.1.3 Layanan Puskesmas 32
4.1.4 Sumber Daya Manusia 33
BAB V METODOLOGI PENELITIAN 34
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 34
5.2 Populasi Penelitian 34
5.3 Sampel Penelitian 34
5.4 Teknik Pengumpulan Data 35
5.4.1 Jenis Data 35
5.4.2 Metode Pengumpulan Data 35
5.5 Tempat dan Waktu Penelitian 35
5.6 Rencana Instrumen Penelitian 36
5.7 Teknik Analisis Data 36
5.7.1 Uji Instrumen 37
5.7.1.1 Uji Validitas 37

4.7.1.2 Uji Reliabilitas 39
5.7.2 Analisis Data 40
5.7.2.1 Analisis Univariat 40
5.7.2.2 Analisis Bivariat 40
5.8 Etika Penelitian 41
BAB VI HASIL PENELITIAN 43
6.1 Analisis Univariat 43
6.2 Analisis Bivariat 44
6.3 Data Variabel 45
BAB VII PEMBAHASAN 48
7.1 Keterbatasan penelitian dan cara mengatasinya 48
7.1.1 Keterbatasan penelitian 48
7.1.2 Cara mengatasinya 48
7.2 Pembahasan hasil penelitian 48
7.2.1 Hubungan pelatihan kerja dengan kinerja karyawan 48
BAB VIII PENUTUP 50
8.1 Kesimpulan 50
8.2 Analisis Bivariat 50
DAFTAR PUSTAKA .....

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Epin Prisia
NIM : 2021006
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Pelatihan Kerja dengan Kinerja Karyawan di Puskesmas Kecamatan Pademangan Jakarta Utara

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul yang ingin di diteliti		• Perbanyak mencari jurnal literatur yang ingin digunakan dalam peneliti dengan topik yang ingin diambil • Perhatikan Latar Belakang Permasalahan.
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai latar belakang		Latar belakang harus sesuai dengan isi teori di bab 2 yang ada di kajian penelitian relevan minimal 6 negatif
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian teori dan penelitian relevan		• Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terdahulu 6 negatif 4 positif • Ditambahkan tabel perbandingan antara penelitian terdahulu dengan peneliian saat ini
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		• Memperkuat latar belakang permasalahanya yang jelas dan tepat • Kerangka Teori dan Konsep diperbaiki kembali
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi operasional		Tambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi operasional

6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		• Kerangka Konsep diperhatikan kembali yang diteliti, tidak diteliti dan berhubungan • Menambahkan karakteristik responden di definisi oprasional
7	Sabtu, 13 April 2024	Bab 1 - Bab 4		Perbaikan pada Bab IV dengan menentukan sampel, populasi dan kuesioner
7	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner Peneliti		Pertanyaan kuesioner penelitian minimal 25 pertanyaan
8	Sabtu, 13 April 2024	Bab 2		Teori pada Bab 2 di dalam Indikator dimasukan kembali dengan perbandingan yang ada
9	Sabtu, 13 April 2024	Bab 4		Tambahkan Kriteria Inklusi dan Ekslusi Tambahkan lagi untuk etika peneltian
10	Kamis, 25 April 2024	Revisi		Perbanyak jurnal, kerangka teori diperbaiki, kerangka konsep, DO dilengkapi, hipotesis diuraikan
11	Jumat, 10 Mei 2024	Revisi		Melengkapi dan memperkuat isi pada latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian
12	Rabu, 15 Mei 2024	Revisi		Memperbaiki dan memperhatikan kalimat kalimat typo dalam penulisan dan merapihkan isi bagian bab I sampai dengan bab IV
13	Senin, 20 Mei 2024	Revisi		Revisi penulisan dan pengetikan di bab V sampai dengan bab VIII
14	Rabu, 15 Juni 2024	Revisi		Tambahan hasil bacaan literatur dan pembahsan Mendeley di perhatikan
15	Jumat, 12 Juli 2024	Revisi		Data Uji Validitas dan Reliabilitas di perhatikan untuk angka angka pada data
16	Selasa, 16 Juli 2024	Revisi		Hasil SPSS di lampirkan DO di perhatikan kembali Olah ulang Bivariat

Jakarta, 15 April 2024
Pembimbing Utama

(NS. Ria Efkelin, S.Kep., MM)

NIK.119.830.073

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KELAPA GADING JAKARTA UTARA TAHUN 2024

SKRIPSI

Oleh :

Purwanty Elizabeth Lawalata

2021013

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA JAKARTA

2024

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KELAPA GADING TAHUN 2024

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Administrasi kesehatan

Oleh :

Purwanty Elizabeth Lawalata

2021013

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

JAKARTA

***AGUSTUS* 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI DI PUSKESMAS KELAPA GADING TAHUN 2024

Oleh :

Purwanty Elizabeth Lawalata
2021013

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprenhensif oleh :

Pembimbing Utama	Pembimbing Anggota
Ns. Ria Efkelin , S.Kep., M.M	Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS
NIK: 119.830.073	NIK: 122.910.095

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar

Nama	**: Purwanty Elizabeth Lawalata**
NIM	**2021013**
Tanda Tangan	**:**
Tanggal	**: 1 Agustus 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh	:
Nama	: Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM	2021013
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2024

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan,
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama	: Ns. Ria Efkelin, S,Kep., M.M	(.....)
Pembimbing Anggota	: Yurita Mailintina, S. Tr.Keb., MARS	(.....)
Penguji	: Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M	(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Agustus 2024

Yang menyetujui,

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
Ketua Prodi

HALAMAN PERNYATAAN

PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya

Nama : Purwanty Elizabeth Lawalata

NIM : 2021013

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 1 Agustus 2024,
Yang Menyatakan

Materai

Purwanty E Lawalata

NIM : 2021013

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Purwanty Elizabeth Lawalata

NIM 2021013

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif** ***(Non-exclusive Royalty-Free Right)*** atas karya ilmiah yang berjudul :

Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading Jakarta Utara Tahun 2024. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Agustus 2024 Yang menyatakan

(Purwanty Elizabeth Lawalata)

*Karya ilmiah, kasya akhir, makalah non seminar, laporan kerja prakter, laporan magang, karya profesi, dan karya spesialis.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik yang berjudul " Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Di Puskesmas Kelapa Gading". Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 Administrasi Kesehatan.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini tidak akan terwujud tanpa dukungan. Oleh karena itu, saya ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyusun proposal ini. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E.,MM Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami.
2. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada
3. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M. sebagai dosen penguji yang telah banyak memberikan banyak masukan kepada kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.
4. Ns. Ria Efkelin,S.Kep., M.M yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.

5. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan skripsi kami.

6. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa

7. Kepada orang tua penulis tersayang dan tercinta. penulis ingin berterima kasih untuk mereka karena dengan adanya doa, nasihat, dukungan, usaha, harapan kedua orang tua yang tulus penulis tak akan sanggup menjadi seperti ini.

8. Kepada teman teman penulis Risma Darmawan,Mega Anike,Epin Prisia, Zanety Ulul,Elsa Safitri, Stefani Widya, Putri Inayah yang telah mengsuport penulis dalam menyusun skripsi

9. Kepada orang orang terdekat penulis Tonci Sopacua, Suryani Poan Liklikwatil, Lorenzo Pattiwael yang telah mendukung,mengsuport penulis dalam menyusun skripsi

10. Kepada Puskesmas tempat penelitian peneliti terimakasih telah membantu peneliti dan memudahkan peneliti dalam proses pengambilan data di Puskesmas Kelapa Gading Jakarta Utara
11. Kepada diri sendiri yang tidak lupa berdoa terlebih dahulu dalam melakukan skripsi dan sudah berusaha dan pantang menyerah dalam pembuatan skripsi ini. terbatasannya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Maka dari itu penulis mengharapkan sebuah kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua serta dapat dikembangkan lagi lebih lanjut

ABSTRAK

Nama : Purwanty Elizabeth Lawalata

Judul : Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

Pembimbing : 1. Ns. Ria Efkelin , S.Kep., M.M

2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

Pelayanan di bidang kesehatan adalah bentuk layanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pada konteks pelayanan kesehatan, pentingnya penyelenggaraan yang efektif dan efisien tidak bisa diabaikan karena ini berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Supaya layanan kesehatan bisa tercapai tujuannya, berbagai persyaratan wajib terpenuhi, termasuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, hubungan yang harmonis antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas yang mudah, dan kualitas yang tinggi.Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di puskesmas kelapa gading. Metode yang di gunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menghasilkanunivariat. Penelitian ini di lakukan di puskesmas kelapa gading dengan jumlahh responden 150 responden. Variabel pada penelitian ini ialah Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Akreditas Petugas Pelayanan. Populasi pada penelitian ini semua pasien rawat jalan berjumlah 1.216 dengan sampel 150 responden**.**

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan, tenaga administrasi, puskesmas

ABSTRACT

Name : Purwanty Elizabeth Lawalata

Title : The Overview of the quality of administrative staff services at Kelapa Gading Public Health centre

Advisor : 1. Ns. Ria Efkelin , S.Kep., M.M

2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

Services in the health sector are a form of public service that must be implemented properly by the government. In the context of health services, the importance of effective and efficient implementation cannot be ignored because this has a direct impact on people's quality of life. In order for health services to achieve their goals, various requirements must be met, including the availability of adequate facilities and infrastructure, a harmonious relationship between patients and service providers, easy accessibility, and high quality. The aim of this research is to determine the description of the service quality of administrative staff. at the Kelapa Gading Community Health Center. The method used is descriptive with a quantitative approach which produces univariate results. This research was conducted at the Kelapa Gading Community Health Center with a total of 150 respondents. The variables in this research are Service Procedures, Completion Time, Service Costs, Service Products, Facilities and Infrastructure, Accreditation of Service Officers. The population in this study were all 1.216 outpatients with a sample of 150 respondents.

Keywords: *Quality, of servie, of community health center, administrative staff*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .... Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **v**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**
BAB 1 PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Pertanyaan Penelitian 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.4.1 Tujuan Penelitian Umum 5
1.4.2 Tujuan Penelitian Khusus 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.5.1 Manfaat Teoritis 5
1.5.2 Manfaat praktis 6
1.5.3 Manfaat Bagi STIKes RS Husada 6
1.5.4 Manfaat Bagi Peneliti 6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Landasan Teori 7
2.1.1 Definisi Puskesmas 7
2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan 8
2.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan Kesehatan 9
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan 10

2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan factor-faktornya 13
2.1.6 Definisi Administrasi Kesehatan 14
2.1.7 Kinerja Tenaga Administrasi 14
2.1.8 Kajian Penelitian yang Relevan 15
2.1.9 Kerangka Teori 20
BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL 21
3.1 Kerangka konseptual 21
3.2 Definisi Operasional 21
BAB 4 PROFIL TEMPAT PENELITIAN 24
4.1 Gambaran Umum Puskesmas 24
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas 24
4.2 Visi dan Misi 24
4.2.1 Visi Puskesmas Kelapa Gading 24
4.2.2 Misi Puskesmas Kelapa Gading 24
4.3 Fasilitas dan Pelayanan 24
4.3.1 Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat 24
4.3.1.1 UKM Essential 24
4.3.1.2 UKM Pengembangan 25
4.3.2 Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan 25
4.3.2.1 Rawat Jalan 25
4.3.2.2 Rawat Inap 27
4.4 Struktur Organisasi 28
BAB 5 METODOLOGI PENELITIAN 29
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 29
5.2 Populasi Penelitian 29
5.3 Sampel 29
5.4 Teknik Pengumpulan Data 31
5.4.1 Jenis Data 31
5.4.2 Metode Pengumpulan Data 31
5.5 Tempat dan Waktu 32
5.6 Rencana Instrumen Penelitian 32

5.6.1 Karaterisik Responden 32
5.6.2 Kualitas Pelayanan 32
5.7 Uji Instrumen 33
5.7.1 Uji Validitas 33
5.7.2 Uji Reliabilitas 35
5.8 Teknik Analisis Data 36
5.8.1 Analisis Univariat 36
5.9 Etika Penelitian 36
BAB 6 HASIL PENELITIAN 38
6.1 Uji Validitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.2 Uji Reliabilitas ..... **Error! Bookmark not defined.**
6.3 Karakteristik Responden 38
6.4 Analisis Univariat 39
BAB 7 PEMBAHASAN 42
7.1 Keterbatasan Penelitian 42
7.2 Pembahasan penelitian 42
7.2.1 Kualitas pelayananan tentang prosedur dan pelayanan 42
7.2.2 Kualitas pelayananan tentang waktu pelayanan 43
7.2.3 Kualitas pelayananan tentang biaya pelayanan 44
7.2.4 Kualitas pelayananan tentang produk pelayanan 44
7.2.5 Kualitas pelayananan tentang sarana dan prasarana pelayanan 45
7.2.6 Kualitas pelayananan tentang kompetensi petugas pelayanan 46
BAB 8 PENUTUP 47
8.1 Kesimpulan 47
8.2 Saran 47
DAFTAR PUSTAKA 49
DAFTAR LAMPIRAN 52

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Relevan	16
3.1	Definisi Operasional	22
4.1	Jadwal Pelayanan Puskesmas Kelapa Gading	27
6.1	Hasil Uji Validitas (n=30)	**Error! Bookmark not defined.**
6.2	Hasil Uji Reliabilitas	**Error! Bookmark not defined.**
6.3	Karakteristik Responden (n=150)	38
6.4	Analisis Univariat Kualitas Pelayanan (n=150)	39

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Teori	20
3.1	Kerangka Konseptual	21
4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Kelapa Gading	28

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan adalah bentuk layanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah. Pada konteks pelayanan kesehatan, pentingnya penyelenggaraan yang efektif dan efisien tidak bisa diabaikan karena ini berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Supaya layanan kesehatan bisa tercapai tujuannya, berbagai persyaratan wajib terpenuhi, termasuk tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, hubungan yang harmonis antara pasien dan penyedia layanan, aksesibilitas yang mudah, dan kualitas yang tinggi. Semua ini akan memberikan kepuasan kepada pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keinginan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan Peraturan Menkes RI Nomor. 75 tahun 2014 mengenai Puskesmas, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas mencakup empat jenis pelayanan utama: kuratif (pengobatan), preventif (upaya mencegah), promotif (meningkatkan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Setiap jenis pelayanan ini memiliki peran penting dalam memastikan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan kuratif berfokus pada pengobatan penyakit, preventif pada pencegahan penyakit, promotif pada peningkatan kesehatan masyarakat, dan rehabilitatif pada pemulihan pasien setelah sakit.

Namun, meskipun kebijakan ini sudah jelas, pelayanan kesehatan dasar di Indonesia masih menghadapi tantangan besar. Salah satu tantangan utamanya adalah aksesibilitas yang masih tidak merata, khususnya di lokasi yang tertinggal. Padahal, pelayanan kesehatan dasar merupakan salah satu kebijakan yang ditekankan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019. Penelitian Hariyoko et al. (2021) menyoroti bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan kesehatan, banyak wilayah yang masih belum terjangkau oleh fasilitas kesehatan dasar yang memadai.

Pelayanan kesehatan baik harus mampu memberi layanan secara aman, memiliki kualitas tinggi, dan efektif untuk pasien. Ini memerlukan dukungan dari SDM yang berkompeten dan berbagai fasilitas yang mendukung. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyebutkan kesehatan yang baik menjadi faktor penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan serta pengurangan kemiskinan (WHO, 2017). Kesehatan yang baik memungkinkan individu untuk berkontribusi secara produktif dalam masyarakat dan ekonomi.

Penelitian Ayu dkk. (2020) mengenai persepsi pasien atas kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Kabupaten Buleleng menunjukkan bahwa 71,78% responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan, sementara 28,22% memiliki persepsi yang kurang baik. Persepsi positif ini mencakup beberapa komponen, seperti bukti fisik (72%), kehandalan (73,56%), ketanggapan (57,33%), jaminan (58,84%), dan empati (78%). Namun, meskipun ada banyak persepsi positif, masih ada masalah yang perlu diatasi dalam kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas, seperti lamanya waktu tunggu, kurang perhatian dari petugas kesehatan, dan penjelasan yang kurang jelas.

Di Jakarta, sebagai pusat pemerintahan dan bisnis, kualitas pelayanan kesehatan cenderung lebih baik dibandingkan lokasi lainnya di Indonesia. Hal tersebut karena akses yang lebih baik terhadap layanan publik, ketersediaan sumber daya manusia yang lebih terlatih, dan infrastruktur yang lebih baik. Namun, meskipun kualitas pelayanan di Jakarta relatif lebih baik, masih ada ruang untuk perbaikan seperti pengurangan waktu tunggu dan peningkatan efisiensi proses layanan.

Pada Puskesmas Binjai Kota, ditemukan bahwa dalam lima bulan terakhir tahun 2021, terdapat 34 keluhan pelanggan terkait pelayanan rawat jalan. Keluhan ini mencakup berbagai aspek, seperti 40% pasien mengeluhkan dokter yang tidak datang lebih awal (reliability), dan 42% mengeluhkan pelayanan perawat yang tidak ramah, kurang respnsif kepada berbagai keluhan, kurang berempati, kurang sabar, tidak jelas ketika menjelaskan instruksi pemeriksaan, dan sering mengabaikan pertanyaan terkait penyakit mereka (responsiveness dan empathy).

Penelitian Mananeke et al. (2019) menunjukkan kinerja pegawai di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung memiliki pengaruh signifikan terhadap

kualitas pelayanan. Meskipun kualitas pelayanannya sangat baik, dan masih ada kurangnya didimensi bukti langsung (tangibles) dan indikator kuantitas serta tanggungjawab karyawan. Pegawai yang melakukan tugasnya dan pekerjaan secara benar masih sering tidak tepat waktu dan terlambat ketika menyiapkan pekerjaan mereka, dan terdapat beberapa yang telat masuk.

Rasa puas para pasien menjadi indikator terpenting untuk memberi penilaian kualitas layanan kesehatan. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti umurnya, jenis kelamin, tingkatan pendidikan, pekerjaan, status sosial perekonomian, budaya, lingkungan, dan kepribadian pasien (Setianingsih & Ronoatmodjo, 2021). Di UPT Puskesmas Branti Raya, kepuasan pasien rawat jalan setelah tahun 2011 termasuk kedalam klasifikasi rendah dalam hal tingkat kepuasan, dengan empati petugas kesehatan yang kurang baik sebagai salah satu penyebab utamanya (Patria & Amatria, 2018).

Selain itu, kualitas pelayanan di Posyandu balita juga masih belum mantap dalam program utama misalnya Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB) (Wulandari & Fitria, 2021). Di RSUD Kota Makassar, penelitian menunjukan bahwasannya terdapat hubungan kualitas pelayanannya yang meliputi keandalan (reliability), bukti fisik (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), dan kenyamanan (amenity) dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap, meskipun masih ada keluhan tentang kualitas pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan (Siswati, 2015).

Pengalaman pribadi dan cerita dari kerabat dekat penulis juga mengungkapkan masalah kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas, khususnya dalam hal antrian untuk tes rapid. Meskipun sudah mengantri sesuai nomor, petugas administrasi sering kali mengutamakan kerabat atau orang yang mereka kenal, sehingga membuat pasien lain harus menunggu lebih lama.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka jelaslah masalah kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting bagi Puskesmas. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ini harus diperhatikan dengan serius agar ke depan semakin meningkat. Mengingat pentingnya masalah ini, penulis mengambil judul "Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa

Gading" untuk mengeksplorasi lebih lanjut dan mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas

1.2 Rumusan Masalah

Salah satu faktor yang dinilai penting dalam puskesmas adalah pelayanannya. Namun, terdapat banyak permasalahan yang terjadi di masyarakat mengenai puskesmas, terutama kualitas pelayanan yang dinilai buruk dan kurang. Dengan penjelasan pada latar belakang sebelumnya, penelitian ini fokusnya kepada pelayanan puskesmas yang dinilai kurang baik dan memberikan gambaran akan kualitas pelayanan tenaga di puskesmas Kelapa Gading ?

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana penggambaran kualitas dalam pelayanan tenaga administrasi menurut dimensi prosedur kualitas pelayanan puskesmas di Kelapa Gading?
2. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi berlandaskan dimensi waktu kualitas pelayanan di puskesmas kelapa gading?
3. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi berlandaskan dimensi biaya kualitas pelayanan di puskesmas kelapa gading?
4. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi berlandaskan dimensi produk kualitas pelayanan di puskesmas kelapa gading?
5. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi berlandaskan dimensi sarana dan prasarana kualitas pelayanan di puskesmas kelapa gading?

1.4 Tujuan Penelitian

Meneruskan dari rumusan masalah yang ada, penelitian ini secara umum membagi dua tujuan penelitian yaitu umum dan khusus. Bagian ini kemudian diuraikan menjadi bagian penelitian yang rinci dengan detail berikut:

1.4.1 Tujuan Penelitian Umum

Penelitian dengan tujuan umum diuraikan sebagai bentuk untuk mengetahui Penggambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Adiministrasi Rawat Jalan Di Puskesmas.

1.4.2 Tujuan Penelitian Khusus

1 Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

2 Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan atas Dimensi Prosedur Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

3 Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan atas Dimensi Waktu Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

4. Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan atas Dimensi Biaya Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

5 Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan atas Dimensi Produk Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

6 Untuk Mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan atas Dimensi Sarana dan Prasarana di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dijalankan memberikan penjelasan mengenai manfaat yang dapat dijelaskan secara teoritis dan praktis. Di mana pada masing-masing manfaat penelitian melibatkan pihak-pihak yang dapat memperoleh manfaat dari adanya penelitian yang dilakukan tersebut. Adapun maanfaat dari penelitian ialah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dengan adanya yang harapannya bisa meneliti lebih lanjut agar menambahkan wawasan serta pengetahuan dan pemahaman

terkait tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Puskesmas Di Unit Instalasi Rawat Jalan Di Daerah Kelapa Gading.

1.5.2 Manfaat praktis

Melalui penelitian ini diharapkan bisa sebagai acuan belajar bagi pihak yang sedang melakukan penelitian selanjutnya. Oleh karena itu diharapkan bisa mengembangkan wawasan berkaitan dengan gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di unit instalasi rawat jalan di puskesmas.

1.5.3 Manfaat Bagi STIKes RS Husada

Memberikan Kontribusi Penambahan Ilmu Pengetahuan Tentang Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Puskesmas dan Hasil Peneliti bisa menjadi acuan untuk bahan peneliti selanjutnya secara mendalam dimasa berikutnya.

1.5.4 Manfaat Bagi Peneliti

Menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar sarjana Kesehatan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada dan sebagai suatu pengalaman dan bisa menambah pengetahuan dalam penelitian.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Definisi Puskesmas

Pusat kesehatan masyarakat atau yang biasa dikenal dengan nama puskesmas adalah organisasi yang dibentuk secara fungsional, untuk memberikan pelayanan kesehatan. Puskesma juga sebagai kesatuan organisasi berpusat untuk pengembangan kesehatan di mana hal ini untuk pengurusan pembinaan masyarakat, penyaluran pelayanan secara menyeluruh serta terpadu yang kemudian sesuai wilayah kerjanya dijadikan suatu bentuk kegiatan pokok yang mutlak.Selain itu dikatakan juga pada laman Kemenkes (2019) bahwa puskesmas ialah unit pelaksanaan dari dinkes yang mengatur teknis kesehatan pada masyarakat kabupaten/kota dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan serta pembangunan kesehatan yang telah dibentuk di suatu wilayah kerja.

Dalam penanganannya, puskesmas dapat meningkatkan jumlah pasien yang telah ditemui dan bisa menjadikannya sebagai seorang klien seperti yang dikatakan oleh Kotler dalam (Sari et al., 2022). Puskesmas juga menjadi unit pelaksana yang bertanggung jawab untuk penyelenggaraan kesehatan di wilayah kerjanya, terbagi dalam beberapa kabupaten/kota rujukan dari dinas kesehatan setempat (Kepmenkes RI, 2006).

Tidak hanya sebagai pusat kesehatan, puskemas juga turut andil dalam melindungi, memelihara, serta meningkatkan nilai-nilai kesehatan masyarakat. Dengan peran-peran fungsional tersebut, puskesmas tidak mengganggu dan serta merawat kesehatan manusia di sekitarnya sebagai bentuk tanggungjawab. Sedangkan yang terdapat dalam Aturan Kemenkes RI Nomor. 75, puskesmas merupakan fasilitas

yang diberikan pemerintah sebagai bentuk pelayanan terpadu dan upaya untuk memberikan layanan kesehatan perseorangan pada tingkat pertama, hal ini termasuk dalam upaya untuk mengutamakan tindakan yang promotive serta preventif, demi mendapatkan nilai kesehatan yang mumpuni dan kooperasional paling tingi diwilayahnya. Fasilitas yang disediakan puskesmas sendiri yaitu tempat layanan kesehatan promotive, preventif, kuratif, dan juga rehab.

2.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pelayanan Kesehatan memiliki penilaian yang disebut kualitas, di mana hal ini menjurus kepada aktivitas yang tidak dapat terlihat melainkan disesuaikan dengan penyelenggaraan bersama dari suatu organisasi demi memeliharan, mencegah, dan menyembuhkan serta memulihkan kesehatan seseorang dengan mengedepankan mutu serta nilai-nilai kesehatan yang sesuai pada masyarakat sekitar (Ii et al., 2005).

Puskesmas dalam keberadaannya dinilai bermanfaat terlebih untuk keluarga tidak mampu pada sisi perekonomian untuk pengobatan. Melalui diadakannya Puskesmas, bisa menjadi jawaban beberapa keperluan akan layanan kesehatan yang memadai, mudah, dan terjangkau. Degan ini juga, puskesmas memiliki beberapa fungsi tambahan, diantaranya: 1) penggerak dan pusat wawasan kesehatan; 2) Memberdayakan keluarga dan masyarakat terlebih yang kurang mampu; dan 3) Sebagai pelayanan pusat kesehatan pada tingkatan pertama (contoh). Secara umum, kesehatan dalam pelayanan puskesmas dibentuk untuk pelayanan pengobatan, pencegahan, promotive, dan rehabilitasi.

Mencapai nilai tertinggi dalam kesehatan masyarakat dapat dilakukan dengan upaya yang tercantum pada Aturan Kemenkes RI No 75 Tahun 2014 bahwa puskesmas memberikan layanankesehatan yang seharusnya dikembangkan dengan baik juga menjaga kualitas sebagai

pusat penyelenggara kesehatan, dengan itu pekerjaan tenaga kesehatan puskesmas dituntut untuk menjadi pribadi yang berintegritas tinggi. Pada tahun 2021, terdapat data dari Puskesmas Binjai Kota yang menerima pasien rawat jalan sebanyak 40% yang merasa tidak puas, keluhannya terlebih mengenai dokter yang tidak visit lebih awal (reliability), selain itu ada survey sebanyak 42% juga yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang kurang ramah (responsiveness), tidak adanya rasa empati antar pegawai dan juga pasien (emphaty), kurangnya kesabaran dan informasi yang diterima tidak jelas mulai dari instruksi pemeriksaan hingga ada yang tidak menjawab pertanyaan pasien mengenai penyakit yang diderita. Hal ini menjadikan secara teoritis bahwa pada dasarnya pelayanan public merupakan cara yang harus dilakukan untuk memuaskan masyarakat melalui ketertiban dalam merespon atau menanggapi (Nasution et al., 2022).

Dalam membentuk pencapaian akan kepuasan itu, puskesmas diminta untuk memberikan pelayanan prima, di mana ketentuan tersebut terdiri dari beberapa hal berikut:

1. Adanya transparansi, yang dimaksud dengan transparansi adalah akses terbuka yang bisa di akses secara mudah oleh semua pihak yang memerlukannya, mulai dari disediakannya pelayanan secara memadai, gampang dipahami dan juga relevan dengan permasalahan yang ada pada masyarakat. Selain itu, penjelasannya juga tidak perlu secara rumit dijabarkan namun telah mencakup banyaknya efektivitas yang efisien untuk pelanggan menggunakan ulasannya sebagai bentuk pelayanan publik yang hendak diteliti. Dengan teori yang juga diperjelas oleh Fitzsimmons (NIM, 2016) indicator yang menjelaskan hal ini diukur dari kualitas pelayanan dan juga focus penelitiannya berdasarkan dengan bagian-bagian sebelumnya.

2.1.3 Tujuan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berkaitan: (Fitriani & Fornio Barusman, 2022)

1. Produktivitas kerja, kualitas layanan yang makin baik
2. Efesien. Kualitas layanan Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan efisien tenaga, waktu, dan mengurangi lamanya waktu tunggu
3. Kecelakaan Kualitas Pelayanan Kesehatan bertujuan untuk mengurangi tingkat kecelakaan karyawan dan pasien,
4. Kualits Pelayanan. Tenaga Administrasi bertujuan untuk meningkatkan pelayana yang lebih baik.

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Untuk mengedepankan kualitas dalam pelayanannya, puskesmas perlu memerhatikan beberapa tolok ukur atau dimensi-dimensi yang dapat mengukur kualitas pelayanannya, di antaranya: (Nasution et al., 2022)

1. Prosedur dalam pelayanan

Memerhatikan prosedur pelayanan baik pada pihak pemberi atau penerima pelayanan yang juga termasuk pengaduan dari keduanya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu dalam penyelesaian pelayanan juga menjadi salah satu dimensi penilaian di mana hal ini mencakup pengajuan permohonan hingga selesai termasuk juga dengan pengaduan klien atau pasien.

3. Biaya Pelayanan

Pembayaran atau biaya yang dibebankan kepada pasien juga rincian-rincian yang menyesuaikan dengan fasilitas puskesmas juga menjadi proses dari dimensi penilaian.

4. Fasilitas Pelayanan

Fasilitas atau produk yang diberikan termasuk yang nantinya di terima haruslah sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati jika ingin memenuhi kualitas penilaian.

5. Sarana dan Prasarana

Hal ini juga termasuk penting karena sarana dan prasara menyangkut kenyamanan pasien, juga kesiapan dari puskesmas yang menyediakan pelayanan public.

6. Akreditasi Petugas Pelayanan

Akreditas atau kredibilitas petugas dalam melayani masyarakat juga harus dengan sesuai keahliannya, terampil dalam sikap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Gaspersz (Fitriani & Fornio Barusman, 2022) berpendapat juga dalam dimensi-dimensi yang mengukur kualitas pelayanan di antaranya:

1. Tepat Waktu

Sebuah proses memakan waktu, di mana kualitas waktu disesuaikan dengan tepat atau tidaknya pelayanan itu dating yang dapat memberikan kepuasan lebih pada pelanggan.

2. Tingkat Akurasi

Tingkat akurasi atau ketepatan dalam hal informasi, penanganan, dan lainnya juga menjadi salah satu dimensi penilaian karena hal ini berkaitan dengan pengaduan dan kesalahan-kesalahan yang dapat saja terjadi karena kelalaian.

3. Perilaku Sopan dan Ramah

Sopan dan ramah kepada pelanggan juga menunjukkan sifat yang baik dalam menunjang pelayanan dan kualitasnya. Dengan ini pasien akan merasa aman dan nyaman untuk berinteraksi langsung dan mempercayakan segala hal kepada yang bersangkutan dalam hal kesehatannya. Hal ini perlu diperhatikan oleh operator telfon dan bagian-bagian lainnya yang berinteraksi langsung secara eksternal dengan pasien atau pelanggan. Contoh lainnya adalah pengemudi, kasir, dan juga penerima pasien atau administrasi. Hal ini sangat menunjang citra atau image pelayanan karena mengingat industri yang dinaungi puskesmas adalah jasa dan perlu adanya pelayanan penuh dari hati yang mencerminkan keramahtamahan dan kesopanan serta mencerminkan tanggungjawab.

4. Tanggung jawab

Hal ini penting karena pengaduan dan penanganan memerlukan tanggungjawab dari pemberi jasa yaitu puskesmas, menunjang kepercayaan pasien secara penuh.

5. Kelengkapan

Kelengkapan fasilitas juga menyangkut dalam lingkup pelayanan serta kualitasnya karena ketersediaan yang baik dapat menunjang banyak pasien yang puas dengan memberikan komplimen.

6. Mudahnya Pelayanan

Pelayanan yang terbilang mudah juga menunjang dimensi penilaian, tidak dipersulit dengan dokumen-dokumen dan harus mengedepankan kondisi pasien, hal ini dapat diatasi dengan adanya computer yang mengolah data secara langsung.

Pelayanan dan kualitasnya menurut pendapat Kotler dalam (Montolalu et al., 2023) antara lain:

1. Memberlakukan kemampuan untuk memberi layanan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan ketentuan dan harapan pasien (Reliability).
2. Ketersediaan dalam membantu keluhan pelanggan secara tepat dan cepat (Responsiveness).
3. Memberikan informasi dengan sopan untuk menjamin mutu dan kepercayaan serta perasaan yakin pada pasien (Assurances).
4. Memberikan perhatian kepada pasien (Empathy).
5. Memerhatikan penampilan baik fasilitas, peralatan, dan sarana serta prasarana yang dapat diterima baik oleh pasien (Tangibles).

Selain pendapat di atas, Parasuraman dalam (Kelahiran et al., 2023) juga memberikan pendapatnya bahwa terdapat lima indicator mengenai kualitas pelayanan, antara lain:

1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cekatan (tepat dan cepat), dapat memegang teguh kepercayaan pasien, juga pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang

diberikan oleh pihak puskesmas, hal ini disebut dengan reliability, accurately, dependably dan on time.

2. Memberikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pasien dan tidak semata-mata hanya mengandalkan keuntungan sendiri (responsiveness).
3. Memberikan informasi mulai dari penyampaian sikap keramahtamahan dan kesopanan yang membuat komunikasi eksternal terjaga dengan baik tanpa memberikan keraguan atau misinformasi yang dapat merugikan satu pihak (Assurance).
4. Memiliki kontak secara personal atau batin dengan konsumen atau pasien yang sedang merasakan kesulitan, mementingkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen (Empathy).
5. Tersedianya fasilitas yang baik dan sesuai juga perlengkapan dalam sarana komunikasi yang paling terpenting karena komunikasi adalah kunci untuk memahami keperluan kedua belahpihak (Tangible).

Dalam memberi layanan yang memiliki kualitas baik kepada masyarakat, terdapat penemuan permasalahan dalam observasi yang dilakukan di Puskesmas Hikun, terlebih pada aspek dimensi penilaian mengenai Tangible (wujud), terdapat kekurangan petugas kesehatan termasuk dokter yang melayanani pasien sehingga hal ini menghambat yang lain mulai dari antrean yang lambat dan Panjang dan tidak memenuhi kepuasan masyarakat. Selain itu fasilitas juga kurang memadai seperti kebersihan yang tidak terjaga pada ruang tunggu dan obat-batan yang tidak lengkap.

2.1.5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan factor-faktornya

Fisik atau wujud kualitas pada pelayanan kesehatan di puskesmas adalah hal yang dinilai penting dalam menunjang pengobatan pasien dalam berbagai hal. Kelima dimensi di atas yang menjadi tolok ukur kualitas mulai dari reliability, yang dinilai tidak berpengaruh dengan kepuasan pasien di Puskesmas Simeuleu Timut, sedangkan dimensi lainnya yang disebutkan dinilai mempengaruhi kualitas. Lain halnya jika hal ini dilakukan pengajuan secara

bersama di mana pengaruh kualitas pelayanan paling besar kepadakepuasannya konsumen atau pasien sebesar 99.48% puskesmas Simeuleu Timur saling mempengaruhi. Tingginya pengaruh nilai-nilai atau dimensi kualitas tersebut merupakan inti yang menunjukkan pelayanan *public* yang dinilai berkualitas (Latte, J., & Sumiarni, R. 2021.) Sedangkan jika dijabarkan dengan pengalaman penulis, pada tahun 2018 penulis mengalami perlakuan yang dinilai tidak baik yang ditunjukkan oleh petugas administrasi pada salah satu puskesmas dan ini yang mendorong penelitian mengenai hal ini terjadi.

2.1.6 Definisi Administrasi Kesehatan

Kata administrasi asalnya dari Bahasa latinartinya melayani atau membantu (*adminiatrare*). Jika dibandingkan dengan Bahasa inggris, makna dari penggunaan istilah "*administration*" adalah sebuah kata Ad (intensif) dan ministrare (to serve) diartikan sebagai pelayanan, melayani, membantu, dan juga memenuhi. Sedangkan menurut yang disampaikan oleh Robert D. Calkins, administrasi sendiri merupakan kombinasi dari keputusan yang diambil dan pelaksanaan yang dibuat mengenai keputusan tersebut demi mencapai tujuan yang telah diharapkan atau ditetapkan.

Georange R. Terry juga menjelaskan bahwa administrasi sendiri merupakan tujuan yang sudah disepakati dan memakai perantara individu lainnya. Sedangkan administrasi kesehatan sendiri merupakan proses yang melibatkan rencana, organisasi, pengawasan, koordinasi dan juga penilaian terhadap suatu hal atau sumber, tata cara dan juga tanggungjawab atas kesanggupan untuk memenuhi tuntutan mengenai kesehatan yang dilakukan oleh dokter serta lingkup yang sehat dalam menyediakan serta memberlakukan upaya untuk memenuhi kesehatan itu dalam sebuah organisasi atau kelompok, dan juga masyarakat.

2.1.7 Kinerja Tenaga Administrasi

Berasal dari kata *job performance*, kinerja berarti prestasi atau pencapaian seseorang pada hal tertentu terkait dengan apa yang dilakukan atau dikerjakannya. Pengertian kinerja sendiri ialah hasil pekerjaan yang dinilai dari sisikuantitas dan di capai oleh karyawan perusahaan yang menjalankan tugas melalui mengedepankan tanggungjawab dari kemampuan kerjanya, serta usaha dan kesempatan yang bisa ternilai dari hasil pekerjaannya (Silas et al., 2019).

Kinerja yang dilakukan adalah catatan *outcome* atau hasil dari fungsi seorang pegawai dalam kegiatan tertentu yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja atau *performance* merupakan hasil yang telah didapatkan atau diraih oleh sekelompok pekerja dalam organisasi atau yang sesuai dengan wewenang serta tanggungjawab masing-masing pihak demi mencapai tujuan dengan cara yang baik dalam arti tidak melanggar hukum dan diberlakukan dengan moral serta etika yang mendukung(C.N.Rattu., P.Kindangen., 2018).

2.1.8 Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dinilai relevan dan sesuai adalah penelitian yang sudah dilaksanakansebelumnya dan sudah pernah dibuat dengan melalui beberapa survei yang mendukung dan cukup berkaitan dengan judul dan topik yang akan diteliti kembali. Hal ini digunakan untuk menghindari adanya penelitian yang menjiplak atau sama, dalam hal ini perlu pembuktian dengan memberlakukan survei baru atau menemukan sesuatu yang dianggap melemahkan penemuan dari penelitian sebelumnya dengan pokok permasalahan yang sama. Penelitian terdahulu yang dinilai relevan memiliki makna yang saling berhubungan atau berkaitan secara langsung. Kegunaan dari penelitian terdahulu ini untuk mencari persamaan serta perbedaan antara penelitian yang ditemukan sebelumnya dan yang akan ditemukan melalui hipotesis peneliti lanjutan. Selain itu, dalam membandingkan penelitian yang sudah ada, penelitian terdahulu juga membantu

penelitian yang akan diteliti oleh peneliti selanjutnya sebagai bentuk uji yang mendasar (pembuktian).

Tabel 2.1 Penelitian Relevan

No	Nama Dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Veriabel Penelitian	Hesil Penelitian	Persamaan Dan Perbedaan
1	Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sedan kabupaten rembang jawa tengah tahun 2015 (Rizqiana adawiyah-FKIK)	Deskriptif	Kualitas layanan kesehatan di puskesmas	Kualitas pelayanan di Puskesmas Sedan pada dimensi tangibles dianggap tidak begitu memberikan kepuasan skorgap -0.173, pada dimensi reliability juga tidakmemuaskan skor gap -0.170.	Jika hasil penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dipuskesmas diIndonesia, hanya berbagaikesimpulan, salah satunya ialah bahwa dimensi tangibles sangattidak memuaskan.
2	Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di unit rawat inap RSUD kota Makasar (Siswati, S. 2015)	Kuantitatif *cross sectional study*	Kualitas pelayanan,Kepuasan pasien BPJS,Rawat inap	Hasil penelitiannya menyatakan tidak terdapat hubungan antarassurance (p=0,491), jumlah personil (p=0,106), dan penyediaan obat (p=0,143) dan kepuasan pasien BPJS diunit rawat inap RSUD Kota Makassar.	Sebanyak 118 responden (84,9%) menilai jaminan (assurance) sebagai baik dan merasa puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, sedangkan 21 responden (15,1%) menyatakan tidak puas.
3	Gambaran Kualitas Pelayanan posyandu balita di wilayan kerja puskesmas Umbulharjo I Yohyakarta (Wulandari D.A., & Fitria, E2021)	Deskriptif	Balita, Kualitas pelayanan posyandu	Sebanyak 8 Posyandu balita (22,9%) masuk dalam kategori baik, sementara 27 Posyandu balita (77,1%) dikategorikan belum mantap, terutama dalam hal cakupan program utama(cakupan KIA dan KB).	Berdasarkan Tabel 1, mayoritas memiliki program tambahan dengan 25 (71,4%) posyandu, sedangkan 10 (28,6%) tidak memiliki cakupan program tambahan. Hasil penelitian beda dengan hasil dari Dewi S di Kel Lemper Semarang,

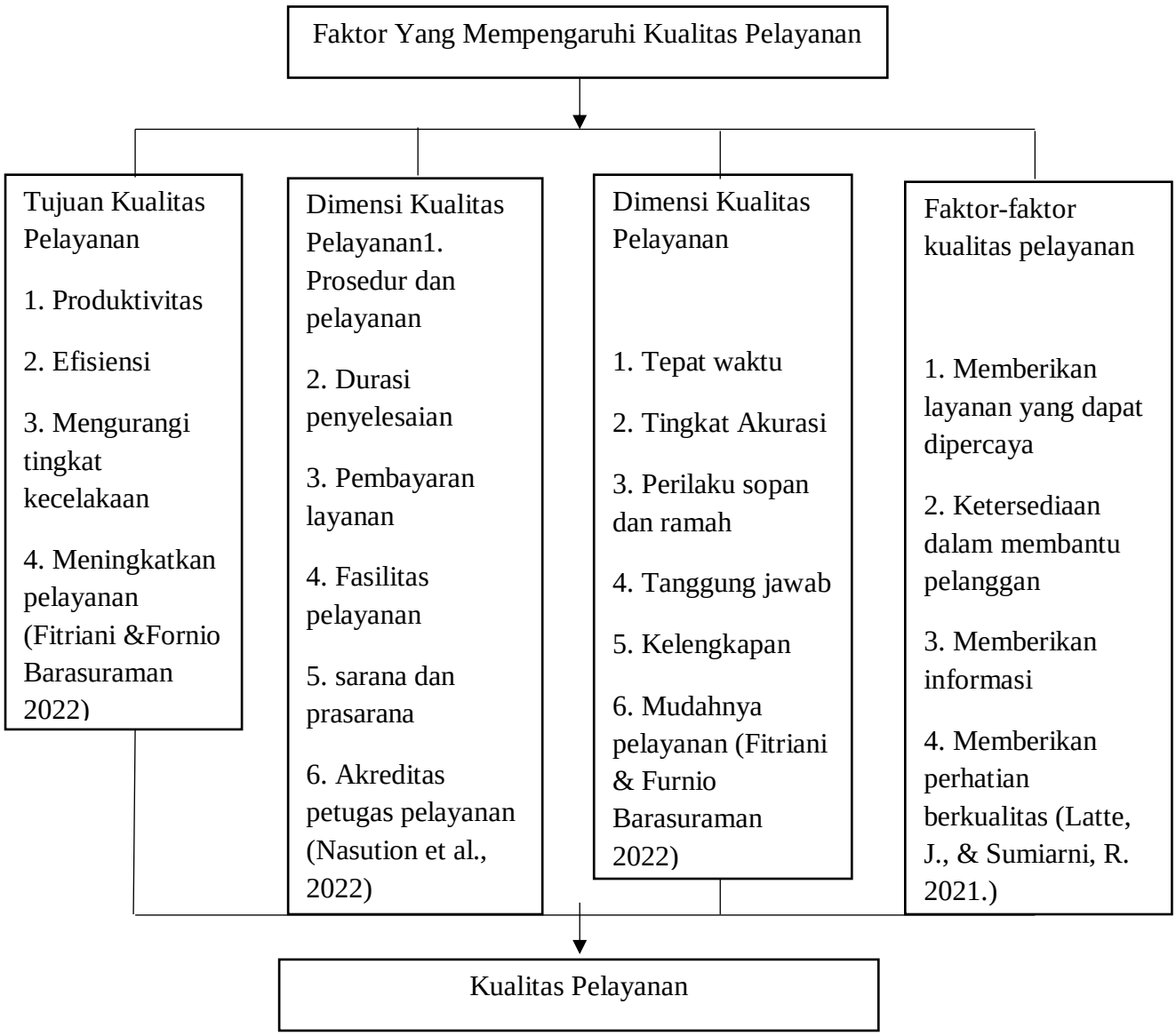
					yakni cakupan Psyandu dan imunisasi yang rendah
4	Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. (Patria, A., & Amatiria, G. 2018).	Deskriptif korelatif	Kualitas, rawat jalan, kepuasan	Kepuasan pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Branti Raya KabLampung Selatan tahun 2011 tergolong rendah. Terdapat korelasi antara tingkat empati yang diperlihatkan petugas kesehatan dan kepuasan pasien di UPT Puskesmas KabLampung Selatan 2011.	Menurut Tjiptono (2004), dimensi tangibility mencakup aspek fisik misalbangunan dan ruangannya, ketersediaan lokasi parkir, kebersihan, keteraturan, dan kenyamanan ruangannya, serta lengkapnyaalat komunikasi dan tampilanstaf.
5	Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas kecamatan lembeh utara kota Bitung (MANANEKE, T., RARES, J., & Tampongangoy, D. 2019)	Kuantitatif	Kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan	Evaluasi kinerja pegawai mencakup aspek-aspek seperti kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, dan tanggungjawab. Ditemukan kelemahan padakuantitas dan tanggung jawab di mana meskipun pegawai menjalankan tugas dengan benar, masih terjadi keterlambatan dan penyelesaian pekerjaan yang lambat.	Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan Fhitung adalah 7,799 dengan tingkat signifikansi 0,008, yang kurang dari 0,05 (0,008<0,05), mengindikasikan bahwa variabel kompetensi dapat digunakan dalam model.
6	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota (Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati,	survei analitik deskriptif	Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan	Meskipun perhatian terhadap kualitas layanan kesehatan di puskesmas telah menjadi topik yang dikenal di Indonesia, masih	Tujuan analisaini ialah untuk mengevaluasi korelasi antara variabel independen dan variabel dependen

	Y. 2022).		Pasien	ada keluhan dari masyarakat terkait layanan dirawat jalan, misal waktu yang lama untuk menunggu saat mendaftar, kurangnya perhatian dari petugas kesehatan selama pemeriksaan, dan penjelasan yang kurang jelas serta tidak sesuai dengan kebutuhan pasien.	menggunakan metode analisis regresi logistik, dengan fokus pada identifikasi variabel independen yang paling signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen.
7	Gambaran kualitas pelayanan keperawatan dan pemenuhan kebutuhan keluaraga pasien di ICU: Literatur Review (MENDROFA, E. Z. A. 2023)	Literatur Review	Kualitas pelayanan, kebutuhan keluarga	Meningkatkan standar pelayanan keperawatan di Unit Perawatan Intensif (ICU) dapat dicapai melalui tindakan caring yang dilakukan oleh perawat, pemanfaatan layanan Tele-ICU, dan implementasi prosedur perawatan berbasis Ida Jean Orlando.	Meningkatkan standar pelayanan keperawatan di Unit Perawatan Intensif (ICU) dapat dicapai melalui tindakan caring yang dilakukan oleh perawat, pemanfaatan layanan Tele-ICU, dan implementasi prosedur perawatan berbasis Ida Jean Orlando perawat.
8	Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien (Studi kasus pada puskesmas gunung pati semarang) Indriaty, D. R., & RAHARDJO, S. T. (2010).	Regresi Berganda	Kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien	Hasil penelitian menunjukan bahwasannya kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan ataskepuasannyapasien di Puskesmas Ganting, Padang. Dari hasil uji t, diperoleh nilai thitung sejumlah5,054, sedangkan t tabel adalah 1,984.	Pada penelitian ini, variabel bukti langsung berpengaruhpositif tapi tidak signifikan ataskepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih berfokus pada kualitas pelayanan.
9	Gambaran kualitas pelayanan Kesehatan ibu	Kualitatif	Kualitas pelayanan ibu	Berdasarkan hasil observasi dan	Pelayanan kesehatan ibu dan anak begitu

	dan anak (Psikoborneo 2018)		dan anak	wawancara, diperoleh data mengenai kualitas pelayanan kesehatan ibu dan anak. Gambaran dari ke empat subjek menunjukkan bahwa fasilitas pelayanannyatelah memadai, dan petugas yang melayaninyatelah menunjukkan keahlian yang baik dalam menjalankan tugas mereka.	penting untuk dilaksanakan ketika periode hamil. Program tersebutdirancang khusus dalam membantu ibuyang sedang hamil.
10	Gambaran kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas sedan kab rembang Jateng tahun 2015 (Rizqiana adawiyah-FKIK)	Deskriptif	Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas	Kualitas layanan di Puskesmas Sedan di dimensi tangibles dinilai kurang memberikan kepuasanmelalui skorgap -0,173, sedangkan pada dimensi reliability juga kurang memberi kepuasanmelalui skor gap -0,170.	Apabila hasil penelitian ini dibandingkan dengan penelitian yang lalu mengenai kualitas pelayanan di puskesmas-puskesmas diIndonesia, salah satu kesimpulannya yang dapat diambil ialahbahwa dimensi tangibles adalah yang paling tidakmemuaskan.

2.1.9 Kerangka Teori

Menurut (Sugiyono, 2022) menjelaskan bahwasanya kerangka teori menjadi tempat atau wadah dalam menerangkan variabel atau pokok dari permasalahan yang tercantum dalam p enelitian. Dimensi dalam kualitas pelayanan atau jasa menurut Parasuraman dalam (Sani et al., 2022)

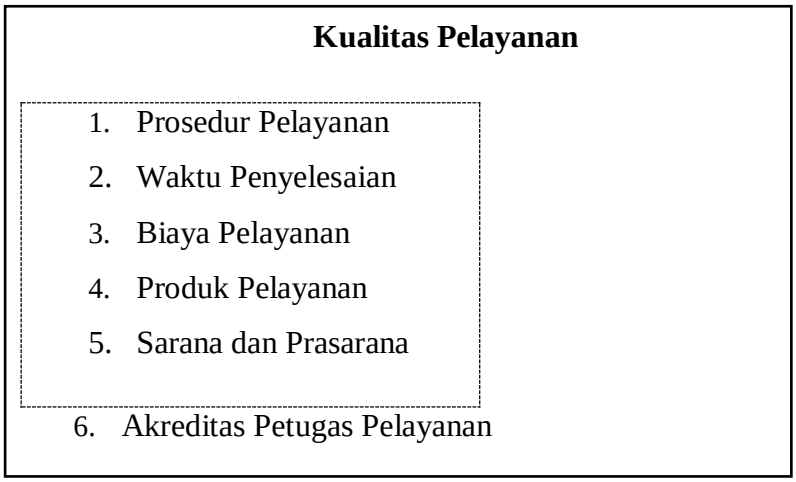


Gambar 2.1 Kerangka Teori

BAB 3
KERANGKA KONSEPTUAL

3.1 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual dalam sebuah penelitian menjadi penggambaran hubungan antar berbagai konsep yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Kerangka ini dibangun sesuai dengan konsep atau teori yang digunakan sebagai dasar penelitian (Setiadi, 2013).



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

3.2 Definisi Operasional

Variabel yang harus dievaluasi dari sisi operasinal dilapangan ditentukan melalui definisi operasional yang meliputi teknik pengukuranm hasil, dan skala serta makna variabel operasional tersebut(Kaartiningrum, 2022).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

NO	Variabel	Defenisi	Alat Ukur dan Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Data
Karakteristik					
1	Usia	Usia responden sejak awal lahir hingga maksimal pengisian kuesioner (mamang Sangadji, 2010)	Kuesioner *Google Form*	1. Remaja : 17-25 2. Dewasa : 26-45 3. Lansia : 46-65 Depkes dalam (Amin, 2018)	Rasio
2	Jenis Kelamin	Jenis Kelamin yakni 2 kategori yang disesuaikan dengan responden(Sa'adah, 2021)	Kuesioner *Google Form*	1. Laki – laki 2. Perempuan	Nominal
3	Pendidikan Terakhir	Pendidikan terakhir termasuk sekolah formal yang digapai oleh seseorang (Ryanet al., 2013)	Kuesioner *Google Form*	1. SD 2. SMP 3. SMA /SMK 4. Diploma 5. Sarjana (Kuriawati, 2022)	Nominal
Variabel					
1	Prosedur Pelayanan 5 Pernyataan (no 1-5)	Memiliki rasa keramah tamahan dan aman serta bisa menimbulkan kepercayaandan keyakinan diri bahwasanya pihak yang menyediakan layanan jasa mampu memenuhi kebutuhan. Parasuraman.et.al (Sulistiyowati,2018)	Kuesioner *Google Form* Modifikasi (Agustina, 2020)	Skor Angka 0-50 : Tidak Puas 51 – 100 : Puas (Kalsum, 2019)	Ordinal
2	Waktu Penyelesaian 5 Pernyataan (no 6-10)	Membantu konsumen serta memberikan pelayanan dengan menyediakan layanan jasa secara cepat dan tepat untuk mengatasi kebutuhan Parasuraman.et.al (Sulistiyowati, 2018)	Kuesioner *Google Form* Modifikasi (Agustina, 2020)	Skor Angka 0-50 : Tidak Puas: 51-100 : Puas (Kalsum, 2019)	Ordinal
3	Biaya Pelayanan 2 Pernyataan (no11-12)	Kompetensi relasional, pemahaman empatik tentang keadaan masing-masing pasien, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut sangat penting dalam perawatan kesehatan (Handayany, 2020)	Kuesioner *Google Form* Modifikasi (Agustina, 2020)	Skor Angka 0-50 : Tidak Puas: 51-100 : Puas (Kalsum, 2019)	Ordinal
4	Produk Pelayanan 5 Pernyataan	Aksesbilitas infrastruktur dan fasilitas yang diperlukan termasuk indikator kualitas pelayanan yang	Kuesioner *Google Form* Modifikasi	Skor Angka 0-50 :Tidak Puas: 51-100 : Puas (Kalsum, 2019)	Ordinal

	(no 13-17)	nyata dan visual bagi pasien (Handayany, 2020)	(Agustina, 2020)		
5	Sarana dan Prasarana 7 Pernyataan (no 19-25)		Kuesioner *Google Form* Modifikasi (Agustina, 2020)	Skor Angka 0-50 : Tidak Puas: 51-100 : Puas (Kalsum, 2019	Ordinal

BAB 4
PROFIL TEMPAT PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Puskesmas

4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas

Puskesmas Kelapa Gading berdiri secara definitif tanggal 29 April 1991 yang semula masih dibawah perwakilan Puskesmas Kecamatan Koja, berlokasi Jl. Pelepah Elok Blok HF No. 7 Kelurahan Kelapa Gading Barat Kecamatan Kelapa Gading Kota Administrasi Jakarta Utara. Sejak berdiri sampai dengan sekarang, Puskesmas Kelapa Gading sudah mengalami 3 kali berpindah lokasi Puskesmas Kecamatan yaitu tahun 1991-1995 berlokasi di tempat yang sekarang menjadi Puskesmas Kelurahan Gading Timur I dan tahun 1996-2003 Puskesmas Kecamatan berlokasi di Jl. Gandang No. 1 yang sekarang menjadi Puskesmas Kelurahan Pegangsaan II B. Kemudian dari tahun 2003 sampai dengan saat ini, Puskesmas Kecamatan berlokasi di Jl. Pelepah Elok Blok HF No. 7 Kelurahan Kelapa Gading Barat

4.2 Visi dan Misi

4.2.1 Visi Puskesmas Kelapa Gading

Puskesmas Berkualitas Kebanggan DKI Jakarta

4.2.2 Misi Puskesmas Kelapa Gading

1. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Kesehatan
2. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan
3. Meningkatkan Kualitas dan Ketersediaan Sarana Prasarana
4. Menciptakan Suasana Lingkungan Kerja yang Harmonis
5. Meningkatkan Kemitraan yang Harmonis dengan semua Pihak Terkait

4.3 Fasilitas dan Pelayanan

4.3.1 Pelayanan Upaya Kesehatan Masyarakat

4.3.1.1 UKM Essential

1. Pelayanan Promosi Kesehatan

2. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
3. Pelayanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana
4. Pelayanan Gizi Kesehatan Masyarakat
5. Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit

4.3.1.2 UKM Pengembangan

1. Pelayanan Keperawatan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas)
2. Pelayanan Kesehatan Usaha Kesehatan Gigi Sekolah/Usaha Kesehatan Gigi Masyarakat
3. Pelayanan Kesehatan Jiwa
4. Pelayanan Kekerasan Terhadap Perempuan dan Anak
5. Pelayanan Lansia
6. Pelayanan Kesehatan Kerja dan Olahraga
7. Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja
8. Pelayanan Usaha Kesehatan Sekolah

4.3.2 Pelayanan Upaya Kesehatan Perorangan

4.3.2.1 Rawat Jalan

1. Layanan Loker Pendaftaran
2. Layanan Pemeriksa Umum
3. Layanan Pemeriksa Khusus
4. Layanan Kesehatan Lansia
5. Layanan Kesehatan Calon Jamaah Haji
6. Layanan 25jam/Gawat Darurat
7. Layanan Farmasi
8. Layanan TB Paru
9. Layanan HIV
10. Layanan Gizi
11. Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut
12. Layanan Kesehatan Jiwa
13. Layanan Konseling dan Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin
14. Layanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana

15. Layanan Laboratorium
16. Layanan Imunisaasi
17. Layanan Kesehatan Lingkungan

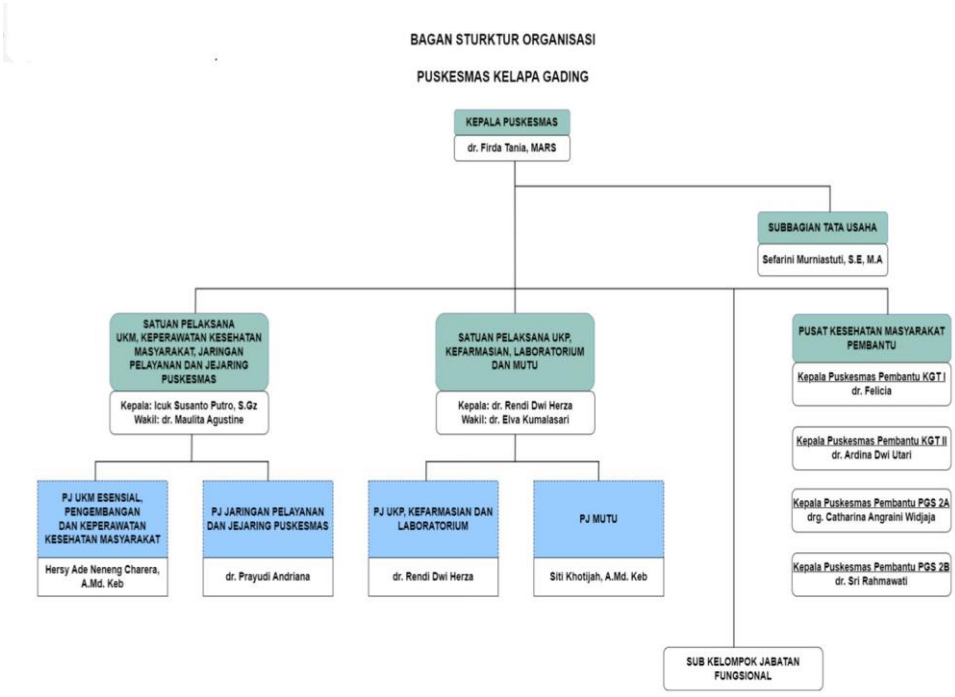
4.3.2.2 Rawat Inap

Tabel 4.1 Jadwal Pelayanan Puskesmas Kelapa Gading

NO.	JENIS LAYANAN	JADWAL	
1	Layanan Loket Pendaftaran	Setiap Hari	24 Jam
2	Layanan Pemeriksaan Umum	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
3	Layanan Pemeriksaan Khusus (Poli ISPA)	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
4	Layanan Kesehatan Lansia	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
5	Layanan Kesehatan Calon Jamaah Haji	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
6	Layanan 24 jam/Gawat Darurat	Setiap Hari	24 Jam
7	Layanan Farmasi	Setiap Hari	24 Jam
8	Layanan TB Paru/TB MDR & Kusta	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
9	Layanan MTBS	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
10	Layanan HIV dan IMS	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
11	Layanan Gizi	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
12	Layanan Kesehatan Gigi dan Mulut	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30

NO.	JENIS LAYANAN	JADWAL	
13	Layanan Kesehatan Jiwa	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
14	Layanan PKPR	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
15	Layanan Konseling dan Pemeriksaan Kesehatan Calon Pengantin	Selasa dan Kamis	08.00 - 16.00
16	Layanan Kesehatan Ibu, Anak dan Keluarga Berencana	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
17	Laboratorium	Setiap Hari	24 Jam
18	Layanan Imunisasi	Jumat	08.00 - 16.30
19	Layanan Kesehatan Lingkungan	Senin - Kamis	08.00 - 16.00
		Jumat	08.00 - 16.30
20	Rawat Inap (Pelayanan Persalinan)	Setiap Hari	24 Jam

4.4 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kelapa Gading

BAB 5
METODOLOGI PENELITIAN

5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan strategi penelitian deskriptif. (Sarjana et al., 2024) Penelitian deskriptif denga tujuan penggambaran fenomena yang terjadi secara realistis, dan nyata disesuaikan dengan kondisi saat ini, dengan membuat uraian, gambar, atau ilustrasi yang sistematis, faktual, dan akurat tentangfakta, karakteristik, dan hubungan antara fenomena yang diteliti.

5.2 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:215), populasi adalah wilayah generalisasi mencakup subyek maupun obyek dengan karakter dan kualitas yang telah disepakati oleh peneliti kemudian hal tersebut diperdalam dan diambil kesimpulannya. Populasi tidak Cuma mencakup manusia, tapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi tidak sekadar jumlah objek yang diteliti, tapi meliputi keseluruhan karakteristik yang dipunyai oleh obyek dan subyek tersebut, dengan jumlah yang belum diketahui (Husen, 2023). Populasi pada penelitian ini mencakup semua pasien rawat jalan di Puskesmas Kelapa Gading pada bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2024 dengan total 1.216 pasien.

5.3 Sampel

Sampel yang dipilih secara akurat harus mencerminkan ukuran dan komposisi seluruh populasi yang diteliti. Peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi yang luas jika melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap seluruh anggota populasi akan membutuhkan waktu, biaya, atau sumber daya lain yang terlalu besar (Amin et al., 2023). Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan rumus slovin sebagai penentuan sampel, adapun perhitungan sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\ x\ e^2}$$

$$n = \frac{1.216}{1 + 1.216\ x\ (0{,}01)^2}$$

$$n = \frac{1.216}{1 + 1.216\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{1.216}{12{,}17}$$

$n =$ 99,9 dibulatkan menjadi $n = 150$

Keterangan

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = tingkat kesalahan yang diinginkan (margin of error)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin diperoleh hasil sebesar 99,9 yang kemudian peneliti bulatkan menjadi 150 sampel. Sampel pada penelitian ini akan terdiri dari keseluruhan pasien yang berkunjung ke poli umum, poli gigi, dan poli kesehatan ibu, anak, dan keluarga berencana.

5.4 Teknik Pengumpulan Data

5.4.1 Jenis Data

1. Data Primer

   Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dan dikumpulkan secara diam-diam dari subjek penelitian tertentu (Sugiyono, 2018). Peneliti akan melakukan komunikasi dengan mengirimkan kuesioner kepada responden.

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari pihak lain (Sugiyono, 2018). Data tangan kedua yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading, data tersebut dapat berupa jumlah karyawan dan jumlah kunjungan pasien.

5.4.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan kerangka kerja teoretis, dan hasilnya digunakan untuk mendukung hipotesis dan mendorong diskusi. Berikut ini adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam teknik pengumpulan data untuk menggali informasi dari berbagai sumber (Sugiyono, 2018):

1. Kuesioner (daftar pertanyaan). Teknik ini melibatkan pemberian lembar pertanyaan yang disusun dengan baik dan ringkas kepada responden. Pertanyaan dengan konten yang kuat dikategorikan menggunakan skala likert mulai dari sangat jelas hingga sangat tidak jelas (Sugiyono, 2018).

2. Dokumentasi, Metode untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda, serta foto-foto kegiatan (Sugiyono, 2018).

5.5 Tempat dan Waktu

Penelitian yang di lakukan dari bulan Juli 2024 yang berlokasi di Puskesmas Kelapa Gading Jl. Raya Pelepah Indah Blok HF 7, RT.4/RW.7, Kelapa. Gading Bar., Kec. Klp. Gading, Jkt Utara, DKI Jakarta 14240.

5.6 Rencana Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diselidiki.

5.6.1 Karaterisik Responden

Adapun karakteristik responden pada penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian yaitu: jenis kelamin responden, pekerjaan responden, tingkat pendidikan responden, usia responden, dan status pernikahan responden.

5.6.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang akan diteliti pada penelitian, adapun kualitas pelayanan memiliki enam indikator yaitu (Nasution et al., 2022):

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian.
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Saran dan Prasarana Pelayanan
6. Akreditas Petugas Pelayanan

5.7 Uji Instrumen

Pada penelitian ini uji instrumen dilakukan kepada pasein sebanyak 30 pasien sebagai responden di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara.

5.7.1 Uji Validitas

Uji Validitas suatu instrumen mencakup ukuran seberapa baik instrumen tersebut dapat dipercaya untuk memberikan hasil yang akurat. Keakuratan suatu instrumen yang mengukur besaran tertentu merupakan cerminan langsung dari validitasnya. Jika instrumen tersebut secara konsisten mengukur variabel terikat, maka dapat dikatakan instrumen tersebut bisa di andalkan. Memeriksa item kuesioner terhadap beberapa jenis standar emas yaitu satu satunya cara untuk mengetahui apakah item tersebut bisa di andalkan. Jika r hutung suatu item kuesioner lebih rendah dari r table pada tarif signitifnya 5%, maka item tersebut di anggap tidak valid menurut Sugiyono dalam (Masud & Rina, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil uji validitas sebagai berikut:

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas (n=30)

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
KP1	0.796	0,361	Valid
KP2	0.724	0,361	Valid
KP3	0.676	0,361	Valid
KP4	0.649	0,361	Valid

KP5	0.676	0,361	Valid
KP6	0.595	0,361	Valid
KP7	0.676	0,361	Valid
KP8	0.524	0,361	Valid
KP9	0.676	0,361	Valid
KP10	0.524	0,361	Valid
KP11	0.676	0,361	Valid
KP12	0.524	0,361	Valid
KP13	0.796	0,361	Valid
KP14	0.500	0,361	Valid
KP15	0.795	0,361	Valid
KP16	0.590	0,361	Valid
KP17	0.795	0,361	Valid
KP18	0.724	0,361	Valid
KP19	0.795	0,361	Valid
KP20	0.724	0,361	Valid
KP21	0.795	0,361	Valid
KP22	0.724	0,361	Valid
KP23	0.795	0,361	Valid
KP24	0.724	0,361	Valid
KP25	0.796	0,361	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh butir pernyataan kualitas pelayanan valid, dikarenakan hasil dari rhitung lebih besar daripada rtabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada penelitian ini valid.

5.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan metrik untuk menunjukkan sejauh mana seseorang dapat mempercayai hasil pengukurannya. Saat gejala yang serupa di ukur dua kali atau lebih dengan memakai instrumen yang serupa, maka sejauh mana hasilnya tetap konstan atau garis dasar dapat ditentukan. Oleh karena itu, peneliti harus menguji kuesioner setidaknya dua kali sebelum menggunakannya dalam studi gejala sosial (gejala non-fisik). Eksperimen diuji melalaui cara yang serupa yang dipaparkan diatasmenggunakan rumus korelasi Pearson. Penting untuk ditekankan bahwa perhitungan reliabilitas hanya boleh dilakukan pada pertanyaan awal. Oleh karena itu, penentuan validitas diperlukan sebelum menentukan reliabilitas. Bila r hitung > r tabel maka bisa dikatakan reliabel (Sanaky, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden pada Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara melalui penyebaran kuesioner, diperoleh hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,953	25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki hasil uji reliabilitas dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,953. Hal ini artinya nilai cronbach alpha variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0,6 dan dapat disimpulkan seluruh butir pernyataan variabel kualitas pelayanan reliabel.

5.8 Teknik Analisis Data

5.8.1 Analisis Univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase. Berikut adalah rumus untuk analisis univariat (Notoatmodjo, 2018).

Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian. Analisis ini menghasilkan distribusi frekuensi dan persentase dari setiap variabel.

5.9 Etika Penelitian

Kode etik sesuai penelitian berfungsi sebagai pedoman bagi peneliti subjek (subyek yang melihat peneliti), dan masyarakat umum yang akan terpengaruh oleh temuan peneliti. Masalah etik yan harus di perhatikan antara lain sebagai berikut:

1. Yakni melakukan uji etik penelitian lembaga komisi etik dengan No. 468/UMB/VII/2024 untuk memastikan bahwa penelitian ini di lakukan dengan memperhatikan hak-hak, kesejahteraan, serta nilai-nilai moral dan norma-norma yang berlaku dalam dalam kontek penelitian. Uji etik melibatkan komite etik penelitian yang terdiri ataas para etik, penelitian professional kesehatan dan anggota masyarakat. Selanjutnya peneliti melakukan pengajuan etik kelayakan di Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dengan mengisi from yang sudah dicantumkan di dalam panduan *websit.* Setelah itu peneliti dapat memeriksa hasil uji etik kelayakan dengan mengisi data peneliti dan akan muncul hasil yang sudah di proses oleh komite etik, jika sudah di nyatakan lulus uji etik kelayakan maka sertifikat tersebut dapat di gunakan sebagai tanda bukti untuk melakukan penelitian.
2. Penelitian akan berlangsung setelah Surat Keputusan dari pihak Puskesmas Kelapa Gading telah turun dan disetujui oleh pihak petinggi Puskesmas Kelapa bahwa penelitian boleh dilakukan.

3. Lembar persetujuan (informed consent) dituju kepada responden yang menyatakan bahwa bersedia untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapatnya dan pihak peneliti akan menghargai dan menjaga kerahasiaan jawaban dari pihak responden.
4. Kuesioner yang berisi jawaban dari responden harus dijamin kerahasiaannya oleh pihak peneliti.

BAB 6

HASIL PENELITIAN

6.1 Karakteristik Responden

Analisis ini menggambarkan atau mendeskripsikan mengenal karakteristik respondan pada masing-masing variabel. Pada penelitian ini peneliti memakai 5 karakteristik ialah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, status pernikahan dan pekerjaan. Berikut tabel hasil univariat yaitu:

Tabel 6.1 Karakteristik Responden (n=150)

Kategori	Frekuensi	
	N	%
Jenis Kelamin		
Pria	65	43,3
Perempuan	85	56,7
Pekerjaan		
Karyawan	83	55,3
PNS/ANS	24	16
Pengusaha	25	16,7
Mahasiswa/i	8	5,3
Diluar dari pilihan	10	6,7
Tingkat Pendidikan		
SMA/SLTA/Sederajat	41	27,3
Diploma	28	18,7
S1	56	37,3
S2	25	16,7
Usia		
17 tahun – 28 tahun	15	10
29 tahun – 30 tahun	41	27,3
31 tahun – 42 tahun	23	15,3
> 42 tahun	71	47,3
Status Pernikahan		
Belum Menikah	31	20,7
Sudah Menikah	119	79,3

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakteristik responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 85

responden atau 56,7%, dan karakteristik responden dengan jenis kelamin pria sebanyak 65 responden atau 43,3%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 83 responden atau 55,3%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS/ANS sebanyak 24 responden atau 16%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai pengusaha sebanyak 25 responden atau 16,7%, karakteristik responden dengan jenis pekerjaan sebagai Mahasiswa/i sebanyak 8 responden atau 5,3%, karakteristik responden diluar dari pilihan yang disediakan sebanyak 10 responden atau 6,7%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwasannya berdasarkan karakterisk responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang SMA/SLTA/Sederajat sebanyak 41 responden atau 27,3%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Diploma sebanyak 28 responden atau 18,7%, responden dengan tingkat pendidikan terakhir sebagai Sarjana (S1) sebanyak 56 responden atau 37,3%, dan responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada jenjang S2 sebanyak 25 responden atau 16,7%.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia 17 tahun sampai dengan 28 tahun sebanyak 15 responden atau 10%, usia 29 tahun sampai dengan 30 tahun sebanyak 41 responden atau 27,3%, usia 31 tahun sampai dengan 42 tahun sebanyak 23 responden atau 15,3% dan responden yang berusia lebih dari 42 tahun sebanyak 71 responden atau 47,3%.

6.2 Analisis Univariat

Tabel 6.2 Analisis Univariat Kualitas Pelayanan (n=150)

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Prosedur Pelayanan		
Tidak Puas	38	25,3

Puas	112	74,7
Waktu Pelayanan		
Tidak Puas	40	26,7
Puas	110	73,3
Biaya Pelayanan		
Tidak Puas	30	20,0
Puas	120	80,0
Produk Pelayanan		
Tidak Puas	35	23,3
Puas	115	76,7
Sarana dan Prasarana		
Tidak Puas	25	16,7
Puas	125	83,3
Akreditas Kompetensi Petugas		
Tidak Kompeten	20	13,3
Kompeten	130	86,7

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 74,7% atau sebanyak 112 responden menyatakan merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan waktu pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 73,3% atau sebanyak 110 responden

menyatakan puas terhadap waktu pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan biaya pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 80% atau sebanyak 120 responden menyatakan puas terhadap biaya pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan produk pelayanan yang diberikan dengan persentase sebesar 76,7% atau sebanyak 115 responden menyatakan puas dengan produk pelayanan yang diberikan, dapat disimpulkan pula bahwa responden merasa puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan dengan nilai persentase sebesar 83,3% atau sebanyak 125 responden menyatakan puas dengan sarana dan prasarana yang diberikan, dan sebanyak 130 responden menyatakan sebanyak 86,7% petugas Puskesmas kompeten.

BAB 7
PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan enam indikator sebagai bahan untuk menguji kualitas pelayanan, adapun enam indikator tersebut sebagai yaitu: prosedur dan pelayanan, waktu penyelesaian, pembayaran layanan, fasilitas pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan.
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan 150 responden.
3. Pada penelitian ini Peneliti hanya penggunakan 24 pernyataan kuesioner yang mana terdapat 5 indikator dan 1 indikator yang tidak di telitih yaitu: Prosedur pelayanan terdapat 5 pernyataan, Waktu pelayanan terdapat 5 pernyataan, Biaya pelayanan 2 pernyataan, Produk Pelayanan terdapat 5 pernyataan, Sarana dan prasaranan pelayanan terdapat 7 pernyataan. dan 1 indikator Akreditas petugas pelayanan yang tidak di telitih oleh peneliti

7.2 Pembahasan penelitian

7.2.1 Kualitas pelayananan tentang prosedur dan pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang prosedur dan pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 74,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Tampongangoy, 2019) tentang kualitas pelayanan petugas kesehatan, menyatakan puas dengan persentase 89%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Adawiyah, 2015), prosedur dan pelayanan menjadi salah satu bagi pasien dalam mendapatkan kualitas pelayanan yang dapat dikategorikan baik. Menuru peneliti prosedur dan pelayanan berupa standar

dalam melakukan tugas ataupun pekerjaan, seperti bersikap ramah terhadap pasien, cekatan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pasien, serta dapat membantu keluhan yang dimiliki oleh pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan (Tampongangoy, 2019) yang memiliki hasil penelitian semakin baik prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan terhadap pasien maka akan semakin meningkat pula kepuasan yang diterima oleh pasien, dimana semakin baik kepuasan yang diterima oleh pasien maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh petugas.

7.2.2 Kualitas pelayananan tentang waktu pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang waktu pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 73,3% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Mendrofa., 2023) tentang waktu pelayanan petugas kesehatan, menyatakan puas dengan persentase 90%. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Anisah et al, 2022) yang menyatakan bahwa waktu pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam kualitas pelayanan, dimana waktu pelayanan dapat menentukan bahwa pasien akan merasa puas atau tidak dari pelayanan yang telah diberikan oleh petugas ataupun instansi. Menurut peneliti waktu pelayanan berupa standar durasi penyelesaian, seperti seberapa lama pasien menunggu untuk melakukan konsultasi, seberapa lama pasien menunggu dalam antrian. Sedangkan menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Patria et al, 2018) hal ini tidak sejalan, dikarenakan pada penelitian yang telah dilakukan, tidak terdapat hubungan hubungan antara waktu pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

7.2.3 Kualitas pelayananan tentang biaya pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang biaya pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 80% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Mendrofa., 2023) tentang biaya pelayanan, selain waktu pelayanan, biaya pelayanan merupakan faktor penentu dalam sebuah pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan atau instansi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Anisah et al, 2022) yang menyatakan bahwa semakin terjangkau biaya pelayanan yang diberikan semakin meningkat pula kepuasan yang diberikan oleh pasien. Menurut peneliti tentang biaya pelayanan adalah berupa biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dalam melakukan konsultasi, biaya yang harus dikeluarkan oleh pasien dalam melakukan suatu tindakan medis, biaya yang harus dikeluarkan pasien dalam menebus obat atau resep yang diberikan oleh dokter. Sedangkan menurut penelitian telah dilakukan oleh (Patria et al, 2018) hal ini tidak sejalan, dikarenakan hasil pada penelitian yang telah dilakukan tidak terdapat hubungan antara biaya pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan

7.2.4 Kualitas pelayananan tentang produk pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang produk pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 115 orang atau sebanyak 76,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil pada penelitian ini mendukung dengan yang dilakukan (Tampongangoy, D. 2019) dengan hasil produk pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Patria, A., & Amatiria, G, 2018) produk

pelayanan konsisten dan dapat diandalkan meningkatkan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Menurut peneliti tentang produk pelayanan yaitu seperti bentuk pelayanan yang selalu tepat waktu, tingkat apresiasi yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien, memberikan kesan positif kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Rizqiana adawiyah, 2015) kualitas pelayanan yang baik cenderung menghasilkan kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan, pasien yang puas dengan produk yang ditawarkan atau diberikan oleh petugas kesehatan ataupun instansi akan membuat pasien memiliki persepsi yang positif dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

7.2.5 Kualitas pelayananan tentang sarana dan prasarana pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 125 orang atau sebanyak 83,3% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hal ini sejalan dengan penelitian (Mananeke, Rares, & Tampongangoy, D. 2019) sarana dan prasarana merupakan penunjang utama dalam melakukan kegiatan pelayanan, semakin baik sarana dan prasarana yang dimiliki suatu instansi maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang akan diberikan. Sesuai dengan penelitian yang telah oleh (Patria, A., & Amatiria, G, 2018) yang menunjukan hasil terdapat hubungan antara sarana dan prasarana dengan kualitas pelayanan. Menurut peneliti sarana dan prasarana pelayanan berupa kelengkapan alat atau fasilitas yang dimiliki sebuah puskesmas, serta seperti infrastruktur yang memadai yang mendukung operasional pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Tampongangoy, D. 2019) kenyamanan dan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh sarana dan prasarana semakin baik fasilitas dan infrastruktur yang

dimiliki oleh suatu instansi maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

7.2.6 Kualitas pelayananan tentang kompetensi petugas pelayanan

Tingkat kualitas pelayanan tentang sarana dan prasarana pelayanan, berdasarkan tabel yang telah dipaparkan di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 130 orang atau sebanyak 86,7% menyatakan puas dengan pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y, 2022) dengan hasil yang menunjukan yaitu terdapat pengaruh antara kompetensi petugas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mananeke, Rares, & Tampongangoy, D. 2019) yang menunjukan bahwa kompetensi yang dimiliki petugas kesehatan dalam melakukan pekerjaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seorang petugas yang kompeten dalam bidangnya cenderung dapat menyelesaikan permasalahan yang dimiliki oleh pasien. Menurut peneliti kompetensi petugas pelayanan yaitu seperti keahlian yang dimiliki oleh dokter dalam melakukan konsultasi, keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan dalam menghadapi pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Mendrofa., 2023) semakin baik keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan maka akan semakin baik kualitas pelayanan yang dihasilkan.

BAB 8
PENUTUP

8.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, dapat ditarik kesimpulan hasil gambaran kualitas pelayana pada Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, responden menyatakan puas baik dari segi prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan serta kompetensi petugas pelayanan. Prosedur yang jelas dan sesuai standar memungkinkan pelayanan yang efisien dan konsisten sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kebingungan. Pelayanan yang cepat menunjukan bahwa perusahaan menghargai waktu konsumen. Biaya yang terjangkau dan transparan menumbuhkan rasa kepercayaan konsumen terhadap instansi. Produk yag berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan konsumen memastikan konsumen merasa puas dengan apa yang mereka terima. Fasilitas yang nyaman dan lengkap memberikan pengalaman positif bagi konsumen selama proses pelayanan. Sedangkan petugas yang kompeten dan berpengetahuan mampu memberikan informasi yang tepat dan solusi yang efektif bagi permasalahan konsumen.

8.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara, terdapat beberapa saran yang diajukan sebagai berikut

1. Bagi Puskesmas

   Diharapkan agar mempertahankan kualitas pelayanan. Adapun beberapa aspek pelayanan seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas
2. Bagi Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Jakarta Utara

Melalui penelitian ini ditemukan bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi kepuasan serta kenyamanan pasien, diharapkan kedepannya pihak puskesmas mempertahankan kualitas pelayanan yang baik kedepannya

3. Bagi penelitian selanjutnya

   Disarankan untuk menambah jumlah variabel bebas, agar dapat mengkaji lebih banyak dalam mengembangkan penelitian selanjutnya.

4. Bagi STIKes

   Diharapkan pihak STIKes dapat melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak STIKes kepada Mahasiswa/i, dengan menggunakan hasil penelitian sebagai dasar pengambilan keputusan

DAFTAR PUSTAKA

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangt penting, karena ia merupakan sumber informasi. *Jurnal Pilar*, *14*(1), 15–31.

C.N.Rattu., P.Kindangen., R. N. T. (2018). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *6*(3), 1598–1607.

Fitriani, A., & Fornio Barusman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melstore Lampung. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, *1*(8), 1353–1362. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i8.177

Hariyoko, Y., Jehaut, Y. D., & Susiantoro, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Oleh Puskesmas Di Kabupaten Manggarai. *Jurnal Good Governance*, *17*(2), 169–178. https://doi.org/10.32834/gg.v17i2.346

Husen, A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Digital Marketing Campaign Di Toko Mebel Sakinah Karawang. *Jurnal Economina*, *2*(6), 1356–1362. https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.608

Ii, B. A. B., Teoritis, A. D., & Publik, P. (2005). *Yankes*. 10–38. https://eprints.uny.ac.id/18662/4/4. Bab II.pdf

Iii, B. A. B., & Penelitian, M. (2018). *UNIKOM_Lisye Nurmayanti_BAB II*. 21–50.

Latte, J., & Sumiarni, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Inovatif *Jurnal Administrasi Niaga*, 3(2), 52-60.

Mananeke, T. D. W., Rares, J. J., & Tampongangoy, D. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. *Jurnal Administrasi Publik*, *5*(78), 1–15.

Masud, W., & Rina, B. (2014). Validitas Instrumen Penelitian. *Applied Mechanics and Materials*, *496–500*(1), 1510–1515.

Montolalu, C. E., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. F. C. (2023). Pengaruh

Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Logam Mulia Di Pegadaian Cabang Tomohon. *Productivity*, *4*(3), 325–338.

Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, *2*(3), 268–277. https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161

Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, *18*(4), 527–532. https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871

NIM, Y. (2016). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Puskesmas Kecamatan Galing Kabupaten Sambas. *PublikA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, *5*(September). http://jurmafis.untan.ac.id/index.php/publika/article/view/1143

Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, *11*(1), 432–439. https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615

Sani, S. A., Silalahi, P. R., Alkahfi, M. A., & Harahap, A. M. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Sistem Online Trading Berbasis Syari'ah: *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, *5*(4), 1623–1637. https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i4.1864

Sari, E., Maghrifah Jannati Ani, & Inggi Puspita Sari. (2022). Pemberdayaan Puskesmas Sebagai Sarana Peningkatan Derajat Kesehatan Masyarakat Di Gampong Sungai Pauh Tanjung Kota Langsa. *ABDIKAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat Bidang Sains Dan Teknologi*, *1*(3), 414–420. https://doi.org/10.55123/abdikan.v1i3.847

Sarjana, S., Mesin, T., Muhammadiyah, U., & Pekalongan, P. (2024). *Pengaruh Pembiasaan Membaca Al Qur ' an Terhadap Kecerdasan Emosional Dosen dan Tendik Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UMPP*. *1*(February), 91–95.

Setianingsih, N., & Ronoatmodjo, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, *4*(1), 56–80.

Silas, B., Adolfina, & Lumintang, G. (2019). Pengaruh Motivasi, Pengembangan Karir, Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Marga Dwitaguna Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *7*(4), 4630–4638.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Purwanty Elizabeth Lawalata

Tempat Lahir : Ambon

Tanggal Lahir : 7 Mei 2003

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Grand Mekarsari Residance Cileungsi

Riwayat Pendidikan : 1. TK taman kanak- kanak PGRI Kokroman

2. SD Inpres 2 Waipia
3. SMP N 1 TNS
4. SMA N 1 TNS
5. SMAN 8 AMBON

Pengalaman : Organisasi

1. Bendahara PMK STIKes Rs Husada (2021-2022)
2. Wakil Ketua Bidang Kerohanian HIMA STIKes Rs Husada (2021-2022)
3. Ketua PMK STIKes Rs Husada (2022-2023)

Kerja

1. Magang Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik

Lampiran 2 : Lembar Persetujuan Responden

LAMPIRAN Lembar Persetujuan Responden
(INFORMED CONSENT)

Kepada Yth. Responden

Di Tempat

Dengan Hormat

Saya mahasiswi S1 Program Studi Administrasi Kesehatan Stikes Rumah Sakit Husada Jakarta

Nama : Purwanty Elizabeth Lawalata

Nim : 2021013

Tujuan ini bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang "Gambaran Kualitatif Pelayanan Tenga Administrati di Puskesmas Kelapa Gading"Adapun segala hal informasi, yang saudara/saudari berikan akan dijamin atas kerahasiannya oleh karna itu saudara/saudari bebas untuk mencantumkan nama diri, atau tidak mencantumkan. Sehubungan dengan hal tesersebut mohon izin kepada saudara/saudari untuk bertandan tangan dibawah ini atas ketersediannya menjadi responden.

Atas ketersedianya dan kerja samanya saya ucapkan terimakasih

Jakarta 2024	Jakarta 2024
Responden	Peneliti

KUESIONER PENELITIAN SKRIPSI
"GAMBARAN KUALITAS PELAYANAN TENAGA ADMINISTRASI PUSKESMAS DI UNIT INSTALASI RAWAT JALAN"

Data Responden

Petunjuk pengisian : Silahkan beri tanda check (√) atau tanda silang (X) pada salah satu jawaban berbentuk pilihan dan/atau isilah titik- titik dengan tulisan tangan yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara(i)

Jenis kelamin : Usia : ☐ Laki-laki. ☐ Perempuan

Usia : ☐ 17-25 tahun

☐ 25-45 Tahun

☐ 46-65 tahun

Status Perkawinan : ☐ Belum menikah ☐ Menikah

Pendidikan Terakhir : ☐ Sekolah Dasar

☐ Sekolah Menengah Pertama

☐ Sekolah Menengah Atas

☐ Diploma

☐ Sarjana

Pekerjaan. : ☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Wiraswasta

☐ IRT ☐ Pegawai Negeri

Prosedur Pelayanan

NO	PERNYATAN	P	TP
1	Petugas administrasi menjawab cepat dan tanggap pada saat melayani		
2	Petugas administrasi melihat dan mendistribusikan data – data pasien		
3	Saya saat bertanya kepada tenaga administrasi cepat dan tanggap		
4	Petugas tanggap terhdap masalah dan keluhan yang terjadi kepada pasien		
5	Petugas poli tanggap terhadap keluhan pasien		

Waktu Pelayanan

NO	PERNYATAAN	P	TP
6	Dalam waktu pelayanan tenaga administrasi sudah tepat		
7	Waktu pelayanan sudah sesuai prosedur		
8	Petugas pada saat memberikan pelayanan tidak berbelit – belit		
9	Pelayanan di poli sesuai dengan jam yang di berikan		
10	Petugas poli tepat waktu		

Biaya Pelayanan

NO	PERNYATAAN	P	TP
11	Biaya pelayanan sesuai prosedur		
12	*Biaya pelayanan sesuai prosedur pada umum nya*		

Produk Pelayanan

NO	PERNYATAAN	P	TP

13	Peralatan pendaftaran yang di gunakan sesuai standar seperti nomor antrian		
14	Petugas administrasi menanggapi keluhan dengan baik dan sopan		
15	Petugas administrasi menanggapi pasien dengan baik		
16	Petugas administrasi menanggapi keluhan pasien dengan baik		
17	Pelayanan petugas sesuai peraturan organisasi yang berlaku		

Sarana dan Prasarana Pelayanan

NO	PERNYATAAN	P	TP
18	Sarana pelayanan menggunakan manual		
19	Sarana pelayanan sudah sesuai peraturan organisasi		
20	Prasarana pelayanan menggunkan fasilitas digital		
21	Prasarana pelayanan memadai		
22	Prasarana pelayanan fasilitas puskesmas baik		
23	Sarana pelayanan sesuai standar pelayanan puskesmas		
24	Prasarana pelayanan sesuai standar pelayanan puskesmas		

Lampiran 3 Hasil Analisis

Uji Validitas

Correlations

		KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	KP13	KP14	KP15	KP16	KP17	KP18	KP19	KP20
KP1	Pearson Correlation	1	.337	.793**	.148	.793**	.099	.793**	.010	.793**	.010	.793**	.010	1.000**	.099	.853**	.202	.853**	.337	.853**	.337
	Sig. (2-tailed)		.069	.000	.436	.000	.604	.000	.956	.000	.956	.000	.956	.000	.604	.000	.284	.000	.069	.000	.069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.337	1	.217	.742**	.217	.683**	.217	.588**	.217	.588**	.217	.588**	.337	.683**	.253	.811**	.253	1.000**	.253	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.069		.250	.000	.250	.000	.250	.001	.250	.001	.250	.001	.069	.000	.177	.000	.177	.000	.177	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.793**	.217	1	.167	1.000**	-.045	1.000**	-.148	1.000**	-.148	1.000**	-.148	.793**	-.045	.636**	.071	.636**	.217	.636**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000	.250		.378	.000	.812	.000	.434	.000	.434	.000	.434	.000	.812	.000	.710	.000	.250	.000	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.148	.742**	.167	1	.167	.757**	.167	.636**	.167	.636**	.167	.636**	.148	.428*	.373*	.558**	.373*	.742**	.373*	.742**

	Sig. (2-tailed)	.436	.000	.378		.378	.000	.378	.000	.378	.000	.378	.000	.436	.018	.042	.001	.042	.000	.042	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.793**	.217	1.000**	.167	1	-.045	1.000**	-.148	1.000**	-.148	1.000**	-.148	.793**	-.045	.636**	.071	.636**	.217	.636**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.378		.812	.000	.434	.000	.434	.000	.434	.000	.812	.000	.710	.000	.250	.000	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.099	.683**	-.045	.757**	-.045	1	-.045	.860**	-.045	.860**	-.045	.860**	.099	.683**	.309	.499**	.309	.683**	.309	.683**
	Sig. (2-tailed)	.604	.000	.812	.000	.812		.812	.000	.812	.000	.812	.000	.604	.000	.097	.005	.097	.000	.097	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.793**	.217	1.000**	.167	1.000**	-.045	1	-.148	1.000**	-.148	1.000**	-.148	.793**	-.045	.636**	.071	.636**	.217	.636**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.378	.000	.812		.434	.000	.434	.000	.434	.000	.812	.000	.710	.000	.250	.000	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.010	.588**	-.148	.636**	-.148	.860**	-.148	1	-.148	1.000**	-.148	1.000**	.010	.860**	.196	.725**	.196	.588**	.196	.588**
	Sig. (2-tailed)	.956	.001	.434	.000	.434	.000	.434		.434	.000	.434	.000	.956	.000	.300	.000	.300	.001	.300	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KP9	Pearson Correlation	.793**	.217	1.000**	.167	1.000**	-.045	1.000**	-.148	1	-.148	1.000**	-.148	.793**	-.045	.636**	.071	.636**	.217	.636**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.378	.000	.812	.000	.434		.434	.000	.434	.000	.812	.000	.710	.000	.250	.000	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	.010	.588**	-.148	.636**	-.148	.860**	-.148	1.000**	-.148	1	-.148	1.000**	.010	.860**	.196	.725**	.196	.588**	.196	.588**
	Sig. (2-tailed)	.956	.001	.434	.000	.434	.000	.434	.000	.434		.434	.000	.956	.000	.300	.000	.300	.001	.300	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP11	Pearson Correlation	.793**	.217	1.000**	.167	1.000**	-.045	1.000**	-.148	1.000**	-.148	1	-.148	.793**	-.045	.636**	.071	.636**	.217	.636**	.217
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.378	.000	.812	.000	.434	.000	.434		.434	.000	.812	.000	.710	.000	.250	.000	.250
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP12	Pearson Correlation	.010	.588**	-.148	.636**	-.148	.860**	-.148	1.000**	-.148	1.000**	-.148	1	.010	.860**	.196	.725**	.196	.588**	.196	.588**
	Sig. (2-tailed)	.956	.001	.434	.000	.434	.000	.434	.000	.434	.000	.434		.956	.000	.300	.000	.300	.001	.300	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP13	Pearson Correlation	1.000**	.337	.793**	.148	.793**	.099	.793**	.010	.793**	.010	.793**	.010	1	.099	.853**	.202	.853**	.337	.853**	.337

	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.000	.436	.000	.604	.000	.956	.000	.956	.000	.956		.604	.000	.284	.000	.069	.000	.069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP14	Pearson Correlation	.099	.683**	-.045	.428*	-.045	.683**	-.045	.860**	-.045	.860**	-.045	.860**	.099	1	.000	.843**	.000	.683**	.000	.683**
	Sig. (2-tailed)	.604	.000	.812	.018	.812	.000	.812	.000	.812	.000	.812	.000	.604		1.000	.000	1.000	.000	1.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP15	Pearson Correlation	.853**	.253	.636**	.373*	.636**	.309	.636**	.196	.636**	.196	.636**	.196	.853**	.000	1	.111	1.000**	.253	1.000**	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.042	.000	.097	.000	.300	.000	.300	.000	.300	.000	1.000		.558	.000	.177	.000	.177
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP16	Pearson Correlation	.202	.811**	.071	.558**	.071	.499**	.071	.725**	.071	.725**	.071	.725**	.202	.843**	.111	1	.111	.811**	.111	.811**
	Sig. (2-tailed)	.284	.000	.710	.001	.710	.005	.710	.000	.710	.000	.710	.000	.284	.000	.558		.558	.000	.558	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP17	Pearson Correlation	.853**	.253	.636**	.373*	.636**	.309	.636**	.196	.636**	.196	.636**	.196	.853**	.000	1.000**	.111	1	.253	1.000**	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.042	.000	.097	.000	.300	.000	.300	.000	.300	.000	1.000	.000	.558		.177	.000	.177
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

KP18	Pearson Correlation	.337	1.000**	.217	.742**	.217	.683**	.217	.588**	.217	.588**	.217	.588**	.337	.683**	.253	.811**	.253	1	.253	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.250	.000	.250	.000	.250	.001	.250	.001	.250	.001	.069	.000	.177	.000	.177		.177	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP19	Pearson Correlation	.853**	.253	.636**	.373*	.636**	.309	.636**	.196	.636**	.196	.636**	.196	.853**	.000	1.000**	.111	1.000**	.253	1	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.042	.000	.097	.000	.300	.000	.300	.000	.300	.000	1.000	.000	.558	.000	.177		.177
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP20	Pearson Correlation	.337	1.000**	.217	.742**	.217	.683**	.217	.588**	.217	.588**	.217	.588**	.337	.683**	.253	.811**	.253	1.000**	.253	1
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.250	.000	.250	.000	.250	.001	.250	.001	.250	.001	.069	.000	.177	.000	.177	.000	.177	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP21	Pearson Correlation	.853**	.253	.636**	.373*	.636**	.309	.636**	.196	.636**	.196	.636**	.196	.853**	.000	1.000**	.111	1.000**	.253	1.000**	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.042	.000	.097	.000	.300	.000	.300	.000	.300	.000	1.000	.000	.558	.000	.177	.000	.177
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP22	Pearson Correlation	.337	1.000**	.217	.742**	.217	.683**	.217	.588**	.217	.588**	.217	.588**	.337	.683**	.253	.811**	.253	1.000**	.253	1.000**

	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.250	.000	.250	.000	.250	.001	.250	.001	.250	.001	.069	.000	.177	.000	.177	.000	.177	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP23	Pearson Correlation	.853**	.253	.636**	.373*	.636**	.309	.636**	.196	.636**	.196	.636**	.196	.853**	.000	1.000**	.111	1.000**	.253	1.000**	.253
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.042	.000	.097	.000	.300	.000	.300	.000	.300	.000	1.000	.000	.558	.000	.177	.000	.177
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP24	Pearson Correlation	.337	1.000**	.217	.742**	.217	.683**	.217	.588**	.217	.588**	.217	.588**	.337	.683**	.253	.811**	.253	1.000**	.253	1.000**
	Sig. (2-tailed)	.069	.000	.250	.000	.250	.000	.250	.001	.250	.001	.250	.001	.069	.000	.177	.000	.177	.000	.177	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KP25	Pearson Correlation	1.000**	.337	.793**	.148	.793**	.099	.793**	.010	.793**	.010	.793**	.010	1.000**	.099	.853**	.202	.853**	.337	.853**	.337
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.000	.436	.000	.604	.000	.956	.000	.956	.000	.956	.000	.604	.000	.284	.000	.069	.000	.069
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.796**	.724**	.676**	.649**	.676**	.595**	.676**	.524**	.676**	.524**	.676**	.524**	.796**	.500**	.795**	.590**	.795**	.724**	.795**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.003	.000	.003	.000	.003	.000	.005	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Correlations

		KP21	KP22	KP23	KP24	KP25	KualitasPelayanan
KP1	Pearson Correlation	.853**	.337	.853**	.337	1.000**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.000	.069	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP2	Pearson Correlation	.253	1.000**	.253	1.000**	.337	.724**
	Sig. (2-tailed)	.177	.000	.177	.000	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP3	Pearson Correlation	.636**	.217	.636**	.217	.793**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.250	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP4	Pearson Correlation	.373*	.742**	.373*	.742**	.148	.649**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.042	.000	.436	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP5	Pearson Correlation	.636**	.217	.636**	.217	.793**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.250	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP6	Pearson Correlation	.309	.683**	.309	.683**	.099	.595**
	Sig. (2-tailed)	.097	.000	.097	.000	.604	.001
	N	30	30	30	30	30	30
KP7	Pearson Correlation	.636**	.217	.636**	.217	.793**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.250	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP8	Pearson Correlation	.196	.588**	.196	.588**	.010	.524**

	Sig. (2-tailed)	.300	.001	.300	.001	.956	.003
	N	30	30	30	30	30	30
KP9	Pearson Correlation	.636**	.217	.636**	.217	.793**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.250	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP10	Pearson Correlation	.196	.588**	.196	.588**	.010	.524**
	Sig. (2-tailed)	.300	.001	.300	.001	.956	.003
	N	30	30	30	30	30	30
KP11	Pearson Correlation	.636**	.217	.636**	.217	.793**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.250	.000	.250	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP12	Pearson Correlation	.196	.588**	.196	.588**	.010	.524**
	Sig. (2-tailed)	.300	.001	.300	.001	.956	.003
	N	30	30	30	30	30	30
KP13	Pearson Correlation	.853**	.337	.853**	.337	1.000**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.000	.069	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP14	Pearson Correlation	.000	.683**	.000	.683**	.099	.500**
	Sig. (2-tailed)	1.000	.000	1.000	.000	.604	.005
	N	30	30	30	30	30	30
KP15	Pearson Correlation	1.000**	.253	1.000**	.253	.853**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.177	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP16	Pearson Correlation	.111	.811**	.111	.811**	.202	.590**

	Sig. (2-tailed)	.558	.000	.558	.000	.284	.001
	N	30	30	30	30	30	30
KP17	Pearson Correlation	1.000**	.253	1.000**	.253	.853**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.177	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP18	Pearson Correlation	.253	1.000**	.253	1.000**	.337	.724**
	Sig. (2-tailed)	.177	.000	.177	.000	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP19	Pearson Correlation	1.000**	.253	1.000**	.253	.853**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.177	.000	.177	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP20	Pearson Correlation	.253	1.000**	.253	1.000**	.337	.724**
	Sig. (2-tailed)	.177	.000	.177	.000	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP21	Pearson Correlation	1	.253	1.000**	.253	.853**	.795**
	Sig. (2-tailed)		.177	.000	.177	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP22	Pearson Correlation	.253	1	.253	1.000**	.337	.724**
	Sig. (2-tailed)	.177		.177	.000	.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP23	Pearson Correlation	1.000**	.253	1	.253	.853**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.177		.177	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP24	Pearson Correlation	.253	1.000**	.253	1	.337	.724**

	Sig. (2-tailed)	.177	.000	.177		.069	.000
	N	30	30	30	30	30	30
KP25	Pearson Correlation	.853**	.337	.853**	.337	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.069	.000	.069		.000
	N	30	30	30	30	30	30
KualitasPelayanan	Pearson Correlation	.795**	.724**	.795**	.724**	.796**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.953	25

Variabel	Frekuensi	
	N	%
Prosedur Pelayanan		
Tidak Puas	38	25,3
Puas	112	74,7
Waktu Pelayanan		
Tidak Puas	40	26,7
Puas	110	73,3
Biaya Pelayanan		
Tidak Puas	30	20,0
Puas	120	80,0
Produk Pelayanan		
Tidak Puas	35	23,3
Puas	115	76,7
Sarana dan Prasarana		

Tidak Puas	25	16,7
Puas	125	83,3
Kompetensi Petugas		
Tidak Puas	20	13,3
Puas	130	86,7

Lampiran : Surat izin penelitian

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 956/Ext/STIKes-RSHSD/VI/2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara
Jl. Yos Sudarso Kelurahan No.27-29, RT.3/RW.5,
Kb. Bawang, Kec. Tj. Priok,
Jakarta Utara14320

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengizinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada :

Nama	: Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM	: 2021013
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading
Nomor Hp	: 0812-4822-5927

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 20 Juni 2024
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

Tembusan: Kepada Yth.,
Kepala Puskesmas Kelapa Gading

Lampiran : Kesediaan pembimbing

KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI KESEHATAN

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA JAKARTA TAHUN AJARAN 2023/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : NS. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIK : 119.830.073
Instansi : STIKes Rumah Sakit Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan
Nama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb., MARS
NIK : 122.910.098
Instansi : STIKes Rumah Sakit Husada

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Tugas Akhir dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:
Nama : Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM : 2021013
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

Demikian surat kesediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, 19 Februari 2024

Dosen Pembimbing Utama,

(NS. Ria Efkelin, S.Kep., MM)
NIK. 119.830.073

Dosen Pembimbing Anggota,

(Yurita Mailintina, S.Tr.Keb.,MARS)
NIK. 122.910.098

Lampiran : Pengajuan judul

LEMBAR PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR
PROGRAM SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
STIKES RS HUSADA JAKARTA TA 2023/2024

Judul1 :

1. Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

Rumusan Masalah :

1. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang terpenting bagi puskemas namun masih ada permasalahan yang terjadi di beberapa puskesmas mengenai kualitas pelayanan yang masih kurang baik. Berdasarkan pada latar belakang diatas mengenai kualitas pelayanan tenaga administrasi terhadap pelayanan yang kurang baik maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian terhadap bagaimana gambaran kualitas pelayanan tenaga di puskesmas Kelapa Gading?

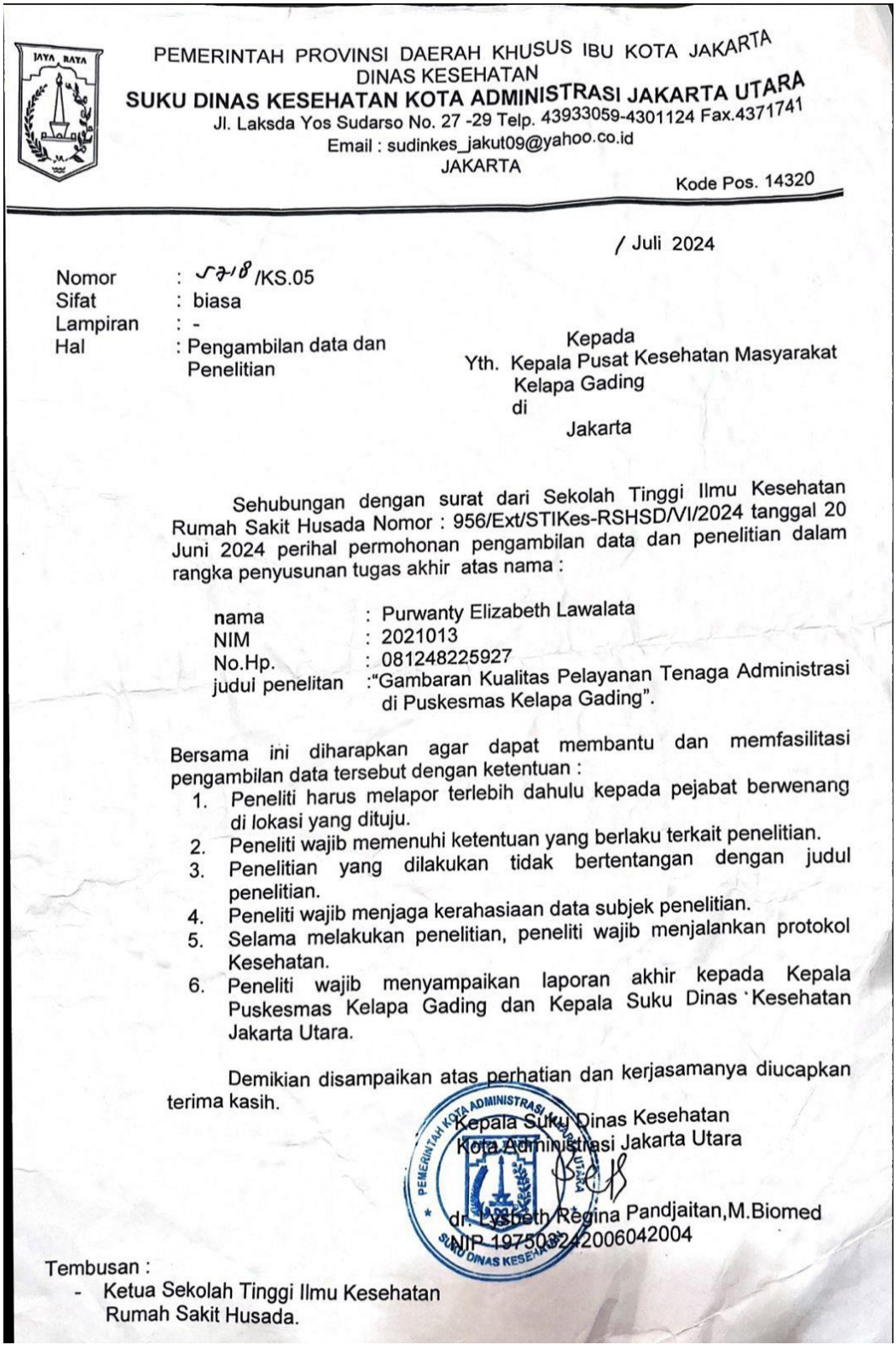
Menyetujui
Pembimbing Utama

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., MM

Jakarta, 19 Februari 2024
Yang mengajukan,

Purwanty Elizabeth Lawalata

Lampiran : Surat Balasan



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBU KOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
Jl. Laksda Yos Sudarso No. 27 -29 Telp. 43933059-4301124 Fax.4371741
Email : sudinkes_jakut09@yahoo.co.id
JAKARTA
Kode Pos. 14320

/ Juli 2024

Nomor : 5718 /KS.05
Sifat : biasa
Lampiran : -
Hal : Pengambilan data dan Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Kelapa Gading
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Nomor : 956/Ext/STIKes-RSHSD/VI/2024 tanggal 20 Juni 2024 perihal permohonan pengambilan data dan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir atas nama :

nama : Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM : 2021013
No.Hp. : 081248225927
judul penelitan :"Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading".

Bersama ini diharapkan agar dapat membantu dan memfasilitasi pengambilan data tersebut dengan ketentuan :

1. Peneliti harus melapor terlebih dahulu kepada pejabat berwenang di lokasi yang dituju.
2. Peneliti wajib memenuhi ketentuan yang berlaku terkait penelitian.
3. Penelitian yang dilakukan tidak bertentangan dengan judul penelitian.
4. Peneliti wajib menjaga kerahasiaan data subjek penelitian.
5. Selama melakukan penelitian, peneliti wajib menjalankan protokol Kesehatan.
6. Peneliti wajib menyampaikan laporan akhir kepada Kepala Puskesmas Kelapa Gading dan Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
Kota Administrasi Jakarta Utara

dr. Lysbeth Regina Pandjaitan,M.Biomed
NIP 197503242006042004

Tembusan :
- Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada.

Lampiran : Konsultasi Bimbingan

Lampiran 4 . v

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATANSEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM : 2021013
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Rabu, 15 Mei 2024	Bimbingan mengenai judul dan latar belakang		Di tambahkan kata di jadi(Gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas kelapa gading
2	Jum'at 17 Mei 2024	Bimbingan tujuan masalah		Tujuan masalah haarus sinkron dengan kerangka konsep
3	Senin, 20 Mei 2024	Penomeran halaman		Untuk penomeran harus di kasih nomor setiap lebaran
4	Rabu, 22 Mei 2024	Kerangka teori		Harus pake tahunnya
5	Senin, 27 Mei 2024	Definisi Operasional		Untuk definisi operasional untuk hasilnya singkat saja jangan panjang-panjang
6	Selasa, 28 Mei 2024	Cover		Cara tulisnya harus di perhatikan
7	Kamis, 30 Mei 2024	Bimbingan konsul terkait Definisi Operasional		Definisi operasional untuk cara ukurnya harus menggunkan rumus
8	Senin, 3 Juni 2024	Kajian Relavan		Untuk hasilnya singkat saja
9	Kamis, 18 Juni 2024	Metode penelitian		Harus ditambah menurut peneliti

10	Senin, 22 Juli 2024	Metode penelitian		Untuk analisis univariat di jelaskan
11	Selas, 30 Juli 2024	Bab1 -Bab 8		cara tulis uji validitas. Di perhatikan
12	selasa, 30 juli 2024	Pembahasan		spasi kertas nya bagian kesimpualn
13	Rabu, 31 Juli 2024	Metode penelitian		Penulisannya dibenerakan lagi karena tidak sesuai dengan yang ada panduan
14	Kamis, 1 Agustus 2024	penulisan		Penulisannya dichek lagi dan dirapihin lagi

Jakarta, 2 Agustus 2024

Yurita Mailintia, S.Tr.Keb,MARS

NIK. 122.910.095

Catatan:

Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATANSEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Purwanty Elizabeth Lawalata
NIM : 2021013
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Gambaran Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi di Puskesmas Kelapa Gading

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Rabu, 15 Mei 2024	Bimbingan mengenai judul dan latar belakang		Di tambahkan kata di jadi(Gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas kelapa gading
2	Jum'at 17 Mei 2024	Bimbingan tujuan masalah		Tujuan masalah haarus sinkron dengan kerangka konsep
3	Senin, 20 Mei 2024	Penomeran halaman		Untuk penomeran harus di kasih nomor setiap lebaran
4	Rabu, 22 Mei 2024	Kerangka teori		Harus pake tahunnya
5	Senin, 27 Mei 2024	Definisi Operasional		Untuk definisi operasional untuk hasilnya singkat saja jangan panjang-panjang
6	Selasa, 28 Mei 2024	Cover		Cara tulisnya harus di perhatikan
7	Kamis, 30 Mei 2024	Bimbingan konsul terkait Definisi Operasional		Definisi operasional untuk cara ukurnya harus menggunkan rumus
8	Senin, 3 Juni 2024	Kajian Relavan		Untuk hasilnya singkat saja
9	Kamis, 18 Juni 2024	Metode penelitian		Harus ditambah menurut peneliti
10	Senin, 22 Juli 2024	Metode penelitian		Untuk analisis univariat di jelaskan

11	Selas, 30 Juli 2024	Bab1 -Bab 8		cara tulis uji validitas. Di perhatikan
12	selasa, 30 juli 2024	Pembahasan		spasi kertas nya bagian kesimpualn
13	Rabu, 31 Juli 2024	Metode penelitian		Penulisannya dibenerakan lagi karena tidak sesuai dengan yang ada panduan
14	Kamis, 1 Agustus 2024	penulisan		Penulisannya dichek lagi dan dirapihin lagi

Jakarta, 2 Agustus 2024

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

119.830.073

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

KOMISI ETIK PENELITIAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BANJARMASIN

Nomor KEPK: 0128226371

Alamat: Kampus Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, Telp/Fax: (0511) 3363002
Web: https://umbjm.ac.id/komisi-etik/ Email: komisietik@umbjm.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

KETERANGAN KELAYAKAN ETIK PENELITIAN

ETHICAL APPROVAL LETTER

No. 468/UMB/KE/VII/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Muhammadiyah Banjarmasin, setelah mempelajari dan melakukan kajian etik secara seksama usulan rancangan penelitian, dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan:

The Research Ethics Commission of Muhammadiyah University Banjarmasin, having thoroughly scrutinized and completed ethical reviews on the research plan proposal, hereby certifies that:

Judul *Title*	:	Gambaran kualitas pelayanan tenaga administrasi di Puskesmas Kelapa Gading *The Overview of the quality of administrative staff services at Kelapa Gading Public Health Centre*
Peneliti *Researcher*	:	Purwanty Elizabeth Lawalata
NPM *Student Reg. Nr.*	:	2021013
Pembimbing *Research Advisor*	:	1. Ns. Ria Efkelin , S.Kep., M.M 2. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb, MARS

Dengan ini menyatakan bahwa protokol tersebut **DITERIMA.**
*Hereby declares that the protocol is **APPROVED.***

Banjarmasin, 29 Juli 2024
Ketua,
Chairman

Ahmad Juliadi, Ns., M. Kep
NIDN. 1103078701

KP 1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12	KP 13	KP 14	KP 15	KP 16	KP 17	KP 18	KP 19	KP 20	KP 21	KP 22	KP 23	KP 24	KP 25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Uji Instrumen

1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12

0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	12
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	13
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	15
1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	13

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PUSKESMAS WILAYAH JAKARTA UTARA TAHUN 2024

SKRIPSI

STEFANI WIDYA AGUSANTI
2021017

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2024

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PUSKESMAS WILAYAH JAKARTA UTARA TAHUN 2024

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1)
Program Studi Administrasi Kesehatan

Oleh

Stefani Widya Agusanti
2021017

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
***AGUSTUS*, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PUSKESMAS WILAYAH JAKARTA UTARA TAHUN 2024

Oleh:

STEFANI WIDYA AGUSANTI
NIM.2021017

Disetujui untuk mengikuti ujian skripsi dan komprehensif oleh:

Pembimbing Utama	Pembimbing Anggota
(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)	(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)
NIK. 119830073	NIK. 122940089

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	**: Stefani Widya Agusanti**
NPM	**: 2021017**
Tanda Tangan	**:**
Tanggal	**: 1 Agustus 2024**

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh	:
Nama	: Stefani Widya Agusanti
NPM	2021017
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara Tahun 2024.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M (.....)

Pembimbing Anggota : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M (.....)

Penguji Utama : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb,MARS (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 1 Agustus 2024

Yang menyetujui,

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Ketua Prodi

HALAMAN PERNYATAAN
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Stefani Widya Agusanti
NIM : 2021017
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara Tahun 2024.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar-benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil *plagiat* atau penjiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan dan hukum yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan penuh tanggungjawab.

Jakarta, 1 Agustus 2024

Yang menyatakan

Stefani Widya Agusanti
NIM: 2021017

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefani Widya Agusanti

NIM : 2021017

Program Studi : Sarjana Administrasi Kesehatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu pengetahuan, menyetujui STIKes RS Husada untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Hak **Bebas Royalti Noneksklusif** ***(Non-exclusive Royalty-Free Right)*** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara Tahun 2024. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada berhak meyimpan, mengalihkan media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 1 Agustus 2024

Yang menyatakan,

(Stefani Widya Agusanti)

*Karya ilmiah, karya akhir, makalah non seminar, laporan kerja praktek, laporan magang, karya profesi dan karya spesialis

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun dalam prosesnya, banyak sekali rintangan dan hambatan. Skripsi ini merupakan kajian mengenai penerapan pelayanan prima pada pasien. Penulis menyadari juga bahwa sebuah keberhasilan tidak terlepas dari campur tangan, bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ellynia, S.E., M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada Jakarta yang telah memberikan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan studi penulis.
2. Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M sebagai Ketua Program Studi Sarjana Administrasi Kesehatan yang telah banyak memberi motivasi selama menempuh studi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.
3. Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M sebagai pembimbing utama dan Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M sebagai pembimbing anggota yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sabar dalam membimbing penulis, serta memberi motivasi dan dukungan selama penulis menyusun skripsi.
4. Yurita Mailintina, S.Tr.Keb,MARS sebagai penguji utama yang telah membantu penulis memberikan masukkan dan saran sebagai bahan untuk penulis bisa semakin baik dalam penyelesaian proses skripsi ini, dan tidak lupa memberikan dukungan untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Kepala Puskesmas Kecamatan Penjaringan yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proses pengambilan data penulis pada lokasi penelitian.

7. Ha'ifa Pandhita Ayu, A.Md.RMIK dan Rifki Kurniawan yang senantiasa membantu dan mendampingi penulis dalam proses penelitian di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.
8. Kepada Ibunda tercinta Ibu Eni Susi Susanti yang senantiasa memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik dan membesarkan penulis.
9. Kepada adik penulis Naswa Aulia Putri, Kakek, Nenek, tante Ayang Irawati dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan semangat selama proses penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada Zanety Ulul Azmi teman baikku yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang selalu memberi dorongan kepada penulis agar menyelesaikan skripsi tepat waktu, yang telah sabar mengajari penulis dalam banyak hal baru.
11. Kepada Siti Zuariyah, Okky Octavianti, Ellencia Pramesti, Dafa Arif Fadillah, Andre Kirana, yang menjadi teman seperjuangan dalam menjalani proses penyelesaian skripsi ini dan saling memberi semangat satu sama lain
12. Kepada Anisa Candra Ardila, Nur Halimatu Syadiah, Arnetha Widayanti, Mariah Noviyanti sahabat penulis sedari kecil yang telah memberi semangat dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada Diva Risnawaya, Hani Nurlaili Ariesti, Syalwa Ramadhina sahabat penulis yang senantiasa memberi semangat untuk penulis.
14. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah kuat bertahan sampai sejauh ini, yang telah menyelesaikan proses perkuliahan sampai di tahap skripsi ini dengan berbagai rintangan.

Akhirnya kepada mereka senantiasa penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas budi baik tersebut dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Aamiin.

Jakarta, Agustus 2024

Penulis

Stefani Widya Agusanti

ABSTRAK

Nama : Stefani Widya Agusanti
Judul : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.
Pembimbing : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Salah satu industri yang tidak dapat dilepaskan dari tren globalisasi saat ini adalah sektor jasa kesehatan. Gaya hidup masyarakat telah berubah akibat globalisasi. Hal ini mendorong inovasi dalam pemberian layanan bagi banyak perusahaan, termasuk sektor kesehatan untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Hasil pada penelitian ini berdasarkan uji statistik (*Chi-square*) dengan uji alternatif yaitu uji *fisher's exact test* diperoleh *p value* < 0,05 yaitu 0,009 variabel disiplin kerja dengan kinerja karyawan. Sedangkan uji statistik (*Chi-square*) dengan uji alternatif yaitu uji *fisher's exact test* tidak diperoleh nilai *p value* variabel motivasi kerja dengan kinerja karyawan. Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan dan tidak terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Name : Stefani Widya Agusanti
Title : *The Relationship between Work Discipline and Work Motivation with Performance Employees of the North Jakarta Regional Health Center.*
Counsellor : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

One industry that cannot be separated from the current globalization trend is the health services sector. People's lifestyles have changed due to globalization. This encourages innovation in service delivery for many companies, including the health sector to obtain necessary medical care. This research uses a quantitative research methodology with a cross sectional approach. The results of this research are based on a statistical test (Chi-square) with an alternative test, namely the Fisher's exact test, with a p value <0.05, namely 0.009 for the work discipline variable and employee performance. Meanwhile, the statistical test (Chi-square) with an alternative test, namely the Fisher's exact test, did not obtain a p value for the work motivation variable with employee performance. From these results it can be concluded that there is a relationship between work discipline and employee performance at the Penjaringan District Health Center and there is no relationship between work motivation and employee performance at the Penjaringan District Health Center.

Keywords*: Work Discipline, Work Motivation, Employee Performance*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **v**
PERTANGGUNGJAWABAN PENULISAN SKRIPSI ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vi**
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
ABSTRAK ..... **ix**
ABSTRACT ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xi**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**
BAB 1 ..... **1**
PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Pertanyaan Penelitian 4
1.4 Tujuan 5
1.4.1 Umum 5
1.4.2 Khusus 5
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.5.1 Teoritis 5
1.5.2 Praktis 5
BAB 2 ..... **7**
TINJAUAN PUSTAKA **7**
2.1 Disiplin Kerja 7
2.2 Motivasi Kerja 12
2.3 Kinerja Karyawan 15

2.4 Kajian Penelitan Yang Relevan 18
2.5 Kerangka Teori 22
BAB 3 23
KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN 23
3.1 Kerangka Konseptual 23
3.2 Definisi Operasional 24
3.3 Hipotesis 25
BAB 4 27
PROFIL DAN GAMBARAN PUSKESMAS 27
4.1 Profil Puskesmas Kecamatan Penjaringan 27
4.2 Visi Dan Misi Puskesmas Kecamatan Penjaringan 27
4.3 Sumber Daya Manusia Kesehatan 28
4.4 Fasilitas Pelayanan 29
4.5 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Penjaringan 30
BAB 5 31
METODE PENELITIAN 31
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 31
5.2 Poulasi Penelitian 31
5.3 Sampel Penelitian 31
5.4 Teknik Pengumpulan Data 32
5.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
5.6 Rencana Instrumen Penelitian 33
5.7 Uji Validitas dan Uji Realibilitas 34
5.8 Teknik Analisis Data 36
5.9 Etika Penelitian 37
BAB 6 38
HASIL PENELITIAN 38
6.1 Karakteristik Responden 38
6.2 Analisis Univariat 39
6.3 Analisis Bivariat 39
BAB 7 42
PEMBAHASAN 42
7.1 Keterbatasan Penelitian 42
7.2 Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan 42

7.3 Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan 44
BAB 8 45
KESIMPULAN DAN SARAN 45
8.1 Kesimpulan.....45
8.2 Saran.....45
DAFTAR PUSTAKA.....46
DAFTAR LAMPIRAN 49

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional 24

Tabel 4.1 SDMK Puskesmas Kecamatan Penjaringan Tahun 2024 28

Tabel 5.1 Kode Pernyataan 34
Tabel 5.2 Uji Validitas 34
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas 36

Tabel 6.1 Karakteristik Responden 38
Tabel 6.2 Univariat Disiplin Kerja 39
Tabel 6.3 Univariat Motivasi Kerja 39
Tabel 6.4 Univariat Kinerja Karyawan 39
Tabel 6.5 Bivariat Disiplin Kerja 40
Tabel 6.6 Bivariat Motivasi Kerja 40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 JUMLAH PUSKESMAS DI INDONESIA TAHUN 2017 - 2022 2

Gambar 2.1 Kerangka Teori 22

Gambar 3.1 Kerangka Konsep 23

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas 30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup 49
Lampiran 2. Lembar Kesediaan Pembimbing 50
Lampiran 3. Lembar Pengajuan Judul 51
Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data 52
Lampiran 5. Surat Balasan Izin Pengambilan Data 54
Lampiran 6. Surat Pengantar Etik 56
Lampiran 7. Surat Perstujuan Etik 57
Lampiran 8. Informed Consent dan Kuesioner 58
Lampiran 9. Cara Menghitung 63
Lampiran 10. Data Mentah Sampel Penelitian 65
Lampiran 11. Hasil Olah Data SPSS Uji Validitas 68
Lampiran 12. Hasil Olah Data SPSS Uji Reliabilitas 69
Lampiran 13. Hasil Olah Data SPSS Karakteristik Responden 70
Lampiran 14. Data Mentah Univariat dan Bivariat (Data Mentah Sampel) 71
Lampiran 15. Hasil Analisa Data SPSS Univariat 74
Lampiran 16. Hasil Analisa Data SPSS Bivariat 75
Lampiran 17. Dokumentasi 77
Lampiran 18. Turnitin 78

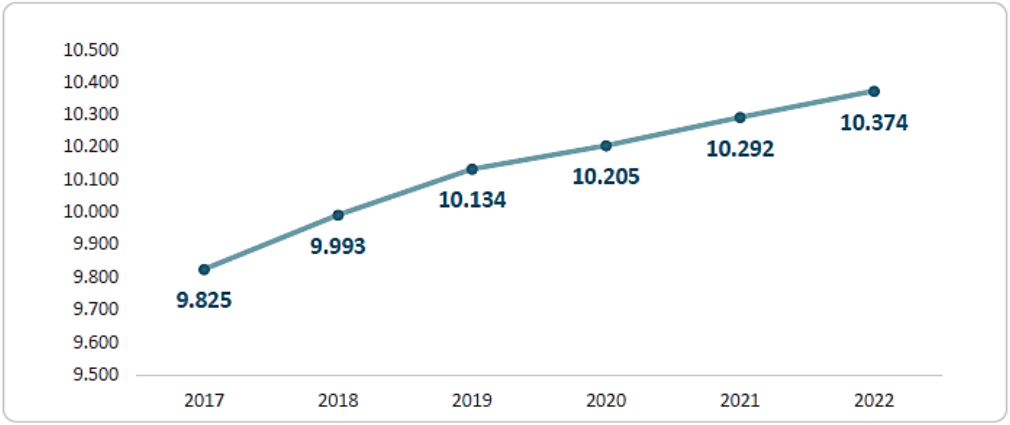
BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu industri yang tidak dapat dilepaskan dari tren globalisasi saat ini adalah sektor jasa kesehatan. Gaya hidup masyarakat telah berubah akibat globalisasi. Hal ini mendorong inovasi dalam pemberian layanan bagi banyak perusahaan, termasuk sektor kesehatan untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan, masyarakat sering menghubungi klinik kesehatan masyarakat. Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) merupakan fasilitas kesehatan masyarakat yang ditangani oleh pemerintah. Puskesmas melayani masyarakat dengan menawarkan layanan kesehatan dasar seperti pemeriksaan fisik, vaksinasi, dan perawatan ringan. Puskesmas juga berfungsi sebagai pusat pendidikan dan informasi kesehatan di lingkungan sekitar. Tujuan akhirnya adalah mencapai derajat kesehatan yang optimal, dengan berfokus pada tingkat kualitas layanan individu (Ekasari et al., 2017).

Menteri Kesehatan menerbitkan Peraturan Nomor 43 tentang Puskesmas pada tahun 2019. Berdasarkan peraturan tersebut, Puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang mengutamakan kegiatan kesehatan perseorangan yang menunjang dan mencegah penyakit di tempat kerjanya dan melaksanakan prakarsa kesehatan masyarakat. Terdapat 10.374 puskesmas, 4.302 fasilitas rawat inap dan 6.072 fasilitas rawat jalan, ada di indonesia pada tahun 2022. Dibandingkan dengan tahun 2021, yang total terdapat 10.292 puskesmas, 4.201 puskesmas stasioner dan 6.091 puskesmas rekreasi.

Sebagai fasilitas kesehatan masyarakat, puskesmas mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Motivasi dan disiplin karyawan adalah dua faktor internal yang sangat penting untuk membangun lingkungan kerja yang sukses dan produktif. (Kementrian Kesehatan, 2016).



Gambar 1.1 JUMLAH PUSKESMAS DI INDONESIA TAHUN 2017 - 2022

Sumber: (Kementrian Kesehatan, 2016)

Ketaatan kerja melambangkan salah satu komponen internal yang membantu suatu organisasi mencapai tujuannya. Ketaatan kerja menggambarkan suatu tindakan yang harus dimiliki bagi setiap pegawai seraya menambah kapasitas dan mencapai misi perusahaan. Disiplin secara non-etimologis bermula dari sebutan latin "tutor" yang bermakna patuh. "Disiplin" awalnya berarti mengikuti atau menjadi bagian dari peraturan dan ketentuan. Pengertian suatu disiplin ilmu sangat berbeda-beda tergantung sudut pandang salah satu ahli dan ahli lainnya, karena kata disiplin muncul setelah ilmu pengetahuan maju (Anggrainy et al., 2018). Motivasi kerja adalah faktor internal lain yang memengaruhi kapasitas organisasi untuk memenuhi tujuannya, bersama dengan disiplin kerja. Seorang karyawan memerlukan motivasi kerja sebagai motivator pribadinya agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya (Budiman et al., 2016).

Ada banyak penelitian terkait sebelumnya. Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Maiza Duana, Fitrah Reynaldi, Zakiyuddin pada tahun 2020 dapat dilihat bahwa hasil penelitian kurangnya disiplin karyawan sebagai akibat dari pekerja yang tidak mematuhi jadwal yang telah ditetapkan secara konsisten datang setelah pukul 08.30, memburuknya disiplin karyawan sebagai akibat dari hukuman yang tidak terlalu berat, seperti peringatan, pekerja yang meninggalkan tempat kerja lebih awal, dan keinginan petugas yang terkadang

di bawah standar untuk bekerja karena laporan bulanan yang sering terlambat diserahkan. (Duana et al., 2020).

Selanjutnya penelitian yang diteliti oleh Yolanda Fidorova, et al pada tahun 2023 terdapat hasil penelitian tersebut adalah karena masih terdapat minusnya sumber daya manusia di puskesmas tanjung langkat, penempatan karyawan tidak selalu sesuai dengan bidang keahlian mereka (Fidorova et al., 2023). Penelitian terdahulu selanjutnya yang diteliti oleh Deni Candra Purba, et al tahun 2019 ditarik kesimpulan hasilnya bahwa motivasi pekerjaan karyawan tidak memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kinerja mereka di Perum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado. (Purba et al., 2019). Pada tahun 2020 peneliti Meliya Andayani meneliti mengenai disiplin kerja, motivasi pekerjaan, dan kepuasan pekerjaan. Dapat ditarik kesimpulan dari penelitian Meliya bahwa kepuasan pekerjaan tidak memegang pengaruh yang penting pada kinerja karyawan (Andayani, 2020).

Berikutnya penelitian dari Nur Khoeriyah, et al pada tahun 2019 dimana hasil dalam penelitian tersebut menyatakan tempat kerja yang tidak memadai dan menyebabkan karyawan merasakan ketidaknyamanan serta tidak bersemangat pada pekerjaan mereka, maka sebagian tidak ada pengaruh substansial dari tempat kerja terhadap kinerja karyawan. Karena ketidaktahuan dan keengganan karyaan untuk mengikuti semua peraturan, tidak ada korelasi yang kuat antar disiplin kerja dan kinerja karyawan. (Khoeriyah et al., 2019). Selanjutnya penelitian terdahulu kedua yang diteliti oleh Ella Novalena pada tahun 2017, hasil penelitian tersebut pada variabel disiplin kerja mengenai kemampuan karyawan menggunaan alat atau sarana yang mutakhir menunjukan bahwa, dari 47 karyawan, dua orang menanggapi tidak setuju, dua orang menanggapi sangat tidak setuju, serta delapan belas orang menanggapi ragu-ragu. Artinya masih terdapat 4 karyawan yang masih belum mampu menggunakan sarana atau alat yang mutakhir dalam perusahaan dan terdapat 18 karyawan yang ragu dalam memiliki kemampuan tersebut. Selanjutnya mengenai setiap karyawan yang melangar aturan mendapat sanksi tegas dari 47 karyawan satu orang sangat tidak setuju, empat orang tidak setuju, dan dua

puluh tiga orang ragu, yang mengartikan bahwa setiap karyawan yang melanggar aturan belum tentu mendapat sanksi tegas (Novalena, 2017).

Berikutnya ada penelitian terdahulu yang diteliti oleh Akhpitranki Novi Yanti Pane pada tahun 2021, hasil penelitian dari 35 karyawan masih terdapat 3 karyawan (8,6%) yang pernah meninggalkan kantor tanpa izin (Pane, 2021). Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Retno Ummi Purwanti pada tahun 2016, hasil penelitian mengungkapkan kedapatan impak konkret dari faktor disiplin pekerjaan dan motivasi pekerjaan terhadap kemampuan pekerja di kantor dinas pendidikan provinsi sulawesi selatan di kota makasar (Purwanti, 2016).

Setelah dijabarkan beberapa penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan dalam organisasi manapun pekerja menjadi unsur bernilai saat mencapai tujuan perusahaan secara ampuh serta tepat. Oleh karena itu, kinerja karyawan sebagai salah satu dimensi berharga seraya mencapai misi dalam suatu perusahaan. (Wartono, 2017). Dalam mencapai kinerja karyawan yang baik diperlukan kedisiplinan dan juga motivasi dari seorang pekerja itu sendiri.

Berdasarkan dari penjabaran tinjauan penelitian terdahulu yang berada di latar belakang hal ini menarik perhatian peneliti guna melangsungkan pengkajian Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara Tahun 2024.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas mengenai adanya disiplin kerja dan motivasi kerja di suatu perusahaan masih terdapat beberapa kekurangan dalam berlangsungnya suatu kinerja pegawai yang dihasilan dari seorang karyawan, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adakah hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan puskesmas wilayah jakarta utara tahun 2024.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1.3.1 Adakah hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara?

1.3.2 Adakah hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara?

1.4 Tujuan

1.4.1 Umum

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.

1.4.2 Khusus

1. Mengetahui adanya hubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.
2. Mengetahui adanya hubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi landasan dalam mengembangkan model penelitian mengenai hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja dengan kinerja karyawan dengan objek yang lebih besar.

1.5.2 Praktis

1. Manfaat Bagi Lokasi Penelitian

   Hasil dari penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi adakah hubungan motivasi dan disiplin dengan kinerja sehingga dapat memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan di wilayah tersebut.

2. Manfaat Bagi Penulis

   Hasil dari penelitian ini akan meningkatkan pemahaman penulis tentang dinamika di lingkungan kerja kesehatan khususnya sumber daya manusia, serta dapat mengembangkan wawasan penulis dalam

hal pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja individu dan tim di suatu institusi.

3. Manfaat Bagi STIKes RS Husada

   Penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah pustaka dan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berminat pada permasalahan yang sama.

BAB 2
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Disiplin Kerja

2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Seperti yang diungkapkan oleh (Hasibuan, 2016) disiplin merupakan pengetahuan serta kesigapan untuk mengikuti seluruh prosedur perusahaan serta norma-norma kemasyarakatan yang relevan (Nurjaya, 2021). Sutrisno mengartikan disiplin pegawai sebagai perilau individu yang mematuhi peraturan perundang-undangan dan cara kerja yang berlau, dengan kata lain disipin diartikan sebagai sikap, perilau, dan tindakan yang pantas seraya norma organisasi tertulis maupun tidak tertulis.

Kepatuhan pekerjaan merupakan sesuatu yang secara teori dapat diterapkan oleh bisnis manapun. Karena hal ini menguntungkan bagi setiap bisnis dan juga bagi kelangsungan tenaga kerja dalam jangka panjang. Tujuan utama disiplin menurut (Sutrisno, 2011) dalam (Pane, 2021) adalah memasimalkan efisiensi sekaligus meminimalkan pemborosan waktu dan tenaga. Disiplin juga bertujuan untuk mencegah pencurian, kelakuan buruk, atau kecerobohan yang menyebabkan kerusakan atau kehilangan alat, perlengkapan, mesin, atau harta benda lainnya. Rahasia efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya adalah disiplin.

Saydam menyebutkan beberapa ukuran untuk mengukur disiplin, yakni adanya kepatuhan karyawan pada (Ichsan et al., 2020):

1. Menyelesaikan pelatihan dan jam kerja
2. Mematuhi penggunaan pakaian yang mempunyai lambang
3. Berpartisipasi dalam semua upacara yang diperlukan
4. Bertindak dengan tepat dan sopan terhadap seluruh karyawan, supervisor, dan anggota masyarakat lainnya.

2.1.2 Faktor Pengaruh Disiplin Kerja

Singodimedjo (Ayu et al., 2023) menyatakan bahwa variabel berikut dapat mempengaruhi disiplin pegawai:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi

   Tingkat remunerasi berdampak pada bagaimana disiplin diterapkan. Karyawan akanmematuhi semua peraturan yang relevan jika mereka merasa bahwa mereka akan menerima kompensasi yang adil atas upaya yang mereka berikan kepada organisasi.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam organisasi

   Karena kepemimpinan yang patut diteladani menciptakan teladan bagi karyawan, hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadao budaya organisasi sedemikian rupa sehingga melebihi semua elemen lain yang mempengaruhi disiplin karyawan. Pekerja selalu meniru tindakan pemimpin mereka, tidak peduli apa yang mereka saksikan sehari-hari.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan

   Dalam suatu organisasi, disiplin tidak dapat dilaksanakan tanpa kebijakan tertulis yang jelas dan berfungsi sebagai pedoman umum. Ketika norma-norma hanya dikomunikasikan secara verbal dan dapat diubah berdasarkan kontesnya, disiplin tida dapat dicapai.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

   Ketika salah satu pekerja melewati suatu kebijakan, manajemen patut cukup berani untuk merespons sesuai keseriusan pelanggaran tersebut. Menyelesaikan pelanggaran disiplin sesuai dengan hukuman yang berlau membuat seluruh karyawan merasa aman dan dengan hati nurani bersumpah untuk tida melaukan tindakan yang sama lagi.

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan

   Ketika pemimpin memberikan pengawasan rutin, anggota staf akan menjadi terbiasa dan mengebangkan lingkungan kerja yang disiplin.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan

   Selain merasa puas pada pekerjaan yang menantang dan bergaji tinggi, seorang karyawan juga menuntut banyak perhatian dari manajemennya. Manajer yang efetif dapat menumbuhkan disiplin kerja yang kuat dengan memberikan perhatian yang cermat kepada stafnya.

2.1.3 Indikator Disiplin Kerja

Kepatuhan mampu diukur dengan menggunakan berbagai indikator,salah satunya adalah sebagai berikut, menurut Singodimejo (Agustian, 2019):

1. Ikuti pedoman waktu

   Berdasarkan waktu kedatangan, keberangkatan, an istirahat para pekerja, tampaknya mereka mengikuti kebijakan perusahaan dan tiba tepat waktu.
2. Mematuhi kebijakan perusahaan

   Pedoman dasar perilaku dan berpakaian di lokasi pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan

   Cara kerja seseorang sinkron dengan bagian dan kewajibannya, serta interaksinya bersama unit kerja berbeda dapat menggambarkan hal tersebut.
4. Taat terhadap peraturan lainnya diperusahaan

   Pekerja di perusahaan sadar akan hak dan tanggung jawabnya.

Meskipun demikian, Hasibuan (Tyas dan Sunuharyo, 2018) menegakkan bahwa pada dasarnya ada beberapa variabel yang mempengaruhi derajat disiplin pegawai, antara lain:

1. Sasaran dan keterampilan.
2. Ilustrasi Kepemimpinan.
3. Layanan Pengembalian.
4. Keseimbangan.
5. Kontrol Tambahan
6. Penalti

7. Ketetapan
8. Hubungan Antarpribadi

Indikator disiplin kerja berlaku untuk selutuh karyawan atau anggota perusahaan, menurut (Afandi, 2016) dalam (Pane, 2021):

1. Bekerja tepat waktu
2. Memanfaatkan waktu anda secara efisien
3. Jangan pernah melewatkan satu hari kerja pun
4. Mematuhi semua kebijakan perusahaan
5. Target dalam bekerja
6. Menulis laporan kerja setiap hari

Berikut ciri-ciri dan tanda-tanda disiplin yang dijelaskan Bejo Siswanto dalam Lijan Poltak Sinambela (Nurjaya, 2021):

1. Frekuensi kehadiran

   Frekuensi kehadiran menunjukan seberapa disiplin karyawan dalam bekerja. Ketidakhadiran karyawan dan kehadiran tepat waktu merupakan dua ukuran yang digunakan untuk menghitung frekuensi kehadiran.
2. Tingkat kewaspadaan karyawan

   Pekerja yang teliti dan ulet dalam pekerjaannya mempunyai kesadaran yang tinggi baik terhadap pekerjaannya maupun dirinya sendiri. Dua indikator ketelitian dan perhitungan digunakan untuk mengukur aspek perhatia karyawan.
3. Ketaatan pada standar kerja

   Demi melawan atau meminimalisir timbulnya musibah pekerjaan, maka karyawan wajib mengikuti seluruh peraturan dan petunjuk kerja dalam menjalankan tugasnya. Aspek kepatuhan standar ketenagakerjaan berikut ini diukur dengan indikator: akuntabilitas dan kepatuhan terhadap undang-undang dan norma ketenagakerjaan.

4. Ketaatan pada peraturan kerja

   Dirancang untuk beroperasi dengan lancar dan nyaman. Dua indikator kepatuhan dan kelancaran digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian terhadap peraturan kerja.

5. Etika kerja

   Merupakan tanggung jawab setiap karyawan untuk melakukan pekerjaannya dengan cara yang membutuhkan keharmonisan dan rasa hormat di antara rekan kerja. Budaya keharmonisan dan saling menghormati satu sama lain merupakan contoh penanda yang mengukur ciri-ciri etos kerja.

2.1.4 Macam-Macam Disiplin Kerja

Menurut Mangkunegara ada dua cara kedisiplinan yaitu:

1. Preventif

   Tujuan dari disiplin preventif adalah untuk memberikan insentif kepada anggota staf agar mematuhi kebijakan bisnis dan instruksi kerja. Tujuan utamanya adalah untuk mendorong kerja mandiri. Karyawan dapat memberla diri terhadap kebijakan perusahaan sebagai tindakan pencegahan.

2. Korektif

   Tujuan dari disiplin korektif adalah untuk memastikan bahwa karyawan mematuhi kebijakan dan pedoman bisnis sekaligus memberikan panduan kepada mereka tentang cara melakukannya. Dalam hal disiplin korektif, pekerja yang tidak mematuhi peraturan harus menghadapi konsekuensi setakar atas hukum yang berjalan. Penalti dimaksudkan demi mendisiplinkan pekerja yang melampaui kebijakan, menegakkan hukum yang relevan, serta memberi pengetahuan terhadap pihak yang melanggar.

2.1.5 Cara Menegakkan Disiplin Kerja

Menurut Tsauri dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia, ada beberapa cara untuk mengendalikan disiplin kerja dalam suatu perusahaan (Ayu et al., 2023):

1. Disiplin harus diterapkan segera setelah pelanggaran terjadi, jangan terlambat, karena kurang efektif jika terlambat.
2. Disiplin patut di awali dengan teguran awal. Teguran awal artinya seluruh pekerja perlu tekun mengetahui langkah yang sah ataupun tak.
3. Disiplin wajib diterapkan secara konsisten setiap pelanggaran harus mendapat hukuman yang setara. Jangan ada pengecualian atau memiliki hubungan khusus dengan atasan.
4. Disiplin harus bersifat impersonal. Manager tidak boleh memaksakan disiplin melalui kemarahan atau emosi. Ketika perasaan seperti itu muncul, ada baiknya manajer menunggu beberapa menit hingga kemarahan mereda sebelum mendisiplinkan karyawannya. Di akhir diskusi, sebaiknya diberikan arahan positif untuk mempererat hubungan antara karyawan dan manajer.

2.2 Motivasi Kerja

2.2.1 Pengertian Motivasi Kerja

Menurut (Wijayanto Agung dkk, 2017) dalam (Setiawan et al., 2019) menjelaskan bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh yang bermakna pada kepuasan pekerja manajerial, bermakna seandainya motivasi kerja karyawan tersebut bertambah lalu kepuasan kerjanya pun berubah, juga meningkat. Sebaliknya ketika motivasi kerja turun maka akan menurunkan kepuasan kerja karyawan. Selain itu, motivasi kerja mempunyai pengaruh yang bermakna kinerja personel manajerial yaitu. Motivasi kerja berperan saat peningkatan tenaga kerja, yang dapat diartikan sebagai motivasi yang membangkitkan individu agar berusaha menggapai tujuan yang sudah konsisten beroperasi.

Motivasi merupakan unsur pokok selama diri setiap individu yang berperan dalam terwujudnya cita-cita manusia dan keberhasilan kerja. Hal ini sesuai dengan Teori X dan Teori Y Mc. Gregorius Menurut teori, jenis motivasi yang paling sering digunakan adalah motivasi negatif yaitu penerapan hukuman yang berat. Namun menurut Teori Y, motivasi

karyawan terjadi melalui peningkatan partisipasi, kerjasama dan komitmen terhadap keputusan. Dengan bantuan motivasi pegawai dapat meningkatkan kinerjanya (Hasibuan, 2010) dalam (Nurjaya, 2021).

Teori ERG Rivais (Rozalia, 2015) menyatakan bahwa kebutuhan individu mempunyai tiga kategori yaitu keberadaan, keterhubungan serta progres. Teori ini membagi kebutuhan manusia menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kebutuhan eksistensial ini adalah kebutuhan untuk bertahan hidup, kebutuhan fisik.
2. Kebutuhan keterhubungan adalah kebutuhan untuk berhubungan dengan kebutuhan untuk berinteraksi dengan orang lain
3. Kebutuhan pertumbuhan merupakan kebutuhan yang berkaitan dengan pengembangan diri agar menjadi produktif dan kreatif.

2.2.2 Indikator Motivasi Kerja

Terdapat indikator yang bisa digunakan mengukur variabel Motivasi Kerja dari seorang karyawan, menurut (Saleh & Utomo, 2018) sebagai berikut:

1. Kinerja (*Achievement*)
2. Penghargaan (*Recognition*)
3. Tantangan (*Challenge*)
4. Tanggung Jawab (*Responsibility*)
5. Pengembangan (*Development*)
6. Keterlibatan (*Involvement*)
7. Kesempatan (*Opportunities*)

Adapun menurut Syahyuti (2010) dalam (Agustian, 2019) :

1. Dorongan mencapai tujuan

   Untuk dapat menggapai kinerja secara tertinggi yang kelak bisa mempengaruhi misi dari satu industri diperlukan seorang karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga di dalam dirinya

terdapat dorongan yang kuat untuk mencapai suatu kinerja yang maksimal.

2. Semangat kerja

   Dorongan pekerjaan merupakan keadaan psikologis yang bmendorong rasa senang dan memotivasi seesorang untuk lebih bekerja keras, lebih baik, dan dengan konsisten guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan perusahaan.

3. Inisiatif dan kreatifitas

   Sementara kretivitas adalah kapasitas karyawan guna menemukan hubungan baru dan pasangan praktis, inisiatif diri adalah kemmapuan pekerja guna memulai pekerjaan seraya kekuatan penuh tanpa dukungan dari orang lain.

4. Rasa tanggung jawab

   Untuk memastikan pekerjaan selesai sesuai jadwal, setiap pekerja dengan etos kerja yang kuat harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap tugas yang ada.

2.2.3 Jenis-Jenis Motivasi

Agar setiap kaeyawan semakin bersemangat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasannya, motivasi merupakan hal yang sangat penting. Aktivitas seseorang sehari-hari dapat menyebabkan perubahan pada keterampila dan kemampuannya. Potensi dan kemampuan seseorang terkadang melemah dan terkadang tetap konstan. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan upaya untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja Melayu S.P. Hasibua menyatakan dalam (Fitriani, 2018) ada dua jenis motivasi sebagai berikut:

1. Motivasi positif

   Motivasi positif mengacu pada proses dimana para supervisor mendorong kepada anggota staf mereka seraya memberi penghargaan atas kemampuan yang luar biasa. Penguatan positif akan meningkatkan etos kerja bawahan karena mereka pada umumnya terdorong untuk meraih keberhasilan.

2. Motivasi negatif

Motivasi negatif terjadi ketika seorang pemimpin menggunakan aturan sebagai sarana untuk menghukum pengikutnya. Karena ketakutan mereka terhadap hukuman, semangat kerja bawahan meningkat sementara ketika dihadapkan dengan motivasi negatif ini, namun hal ini mungkin mempunyai efek jangka panjang yang tidak menguntungkan.

Setiap karyawan benar-benar dapat memperoleh manfaat dari dua gaya motivasi yang disebutkan di atas dengan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja. Seorang pemimpin yang efektif dapat menginspirasi anggota timnya untuk bekerja dengan kesehatan mental yang buruk karena tidak ada tekanan atau ancaman hukuman dari pimpinan.

2.2.4 Tujuan Motivasi Kerja

Seperti halnya manajemen sumber daya manusia (SDM) pada umumnya, tujuan dari motivasi kerja adalah untuk meningkatkan produktivitas pekerja agar dapat berkontribusi secara maksimal terhadap pencapaian sasaran organisasi. Sasaran dorongan sangat berarti bagi suatu organisasi. Menumbuhkan dorongan di tempat kerja diperkirakan akan meningkatkan getaran positif (Pane, 2021).

2.3 Kinerja Karyawan

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah sejauh mana tujuan suatu tugas terpenuhi. Kinerja merupakan keluaran yang dapat dihasilkan oleh seorang individu atau sekelompok individu dalam suatu organisasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi, sesuai dengan peran dan bidang kompetensinya (Setiawan et al., 2019).

Kinerja, menurut Payaman J. Simanjuntak (2011) dalam (Novalena, 2017), adalah tingkat dimana tujuan bisnis diwujudkan melalui pencapaian hasil. Keseluruhan proses yang digunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi atau perusahaan termasuk kinerja setiap

karyawan dan kelompok kerja dikenal dengan istilah manajemen kinerja. Banyak faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi fungsi individu, kelompok, dan organisasi.

Simamora mendefinisikan kinerja sebagai sejauh mana seorang karyawan melaksanakan tanggung jawabnya, yang menunjukkan seberapa baik memreka memenuhi tuntutan posisinya. Mathis dan Jackson mengklarifikasi bahwa kinerja mengacu pada tindakan atau kelambanan karyawan untuk sementara (Fitriani, 2018). Wilson Bangu mendefinisikan kinerja pegawai sebagai kesediaan individu atau kelompok untuk menyelesaikan suatu tugas dan melakukannya sedemikian rupa sehingga memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang diharapkan (Agustian, 2019) “efisiensi adalah hasil kerja yang dicapai seseorang berdasarkan kebutuhan di tempat kerja” ungkap pembicara. Tingkat di mana pekerjaan tertentu duharapkan untuk dilakukan dan efisiensi yang dibandingkan dengan tujuan atau sasaran yang dapat dicapai dikenal sebagai persyaratan pekerjaan, atau standar kerja. Setiap perusahaan menetapkan ekspektasi yang berbeda-beda terhadap pekerjaan pekerjanya. Karyawan dapat mematuhi standar kerja yang ditetapkan organisasi untuk membantu mencapai tujuannya.

Coulter (Belly Onanda, 2015) menjelaskan bahwa “kinerja karyawan adalah keluaran total atau agregat dari aktivitas dan tindakan karyawan dalam organisasi”. Kinerja pegawai adalah himpunan atau kumpulan hasil tindakan dan aktivitas pegawai dalam suatu organisasi.

2.3.2 Indikator Kinerja Karyawan

Anwar Prabuu Mangkunegara dalam (Agustian, 2019) melantarkan bahwa indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas

   Seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan maka itu yang disebut dari kualitas kerja.

2. Kuantitas

   Seberapa lama seorang karyawan melakukan pekerjaan dalam satu harinya dan dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan itu masing-masing maka ini yang disebut kuantitas dari kinerja.

3. Pelaksanaan Tugas

   Seberapa jauh karyawan dapat melakukan pekerjaan yang menjaditanggung jawabnya tanpa ada kesalahan maka disebut pelaksanaan tugas.

4. Tanggung Jawab

   Tanggung jawab terhadap pekerjaan mengacu pada kesadaran diri seorang pekerja terhadap tugas mereka untuk menjalankan tugas.

Menurut Dharma dalam (Tyas & Sunuharyo, 2018) kriteria utama dalam pengukuran kinerja beroleh dijalankan seraya aturan sebagai berikut:

1. Kualitas, yang berkaitan seraya berapa bagus output yang dihasilkan.
2. Kuantitas, seperti yang dibutuhkan atau dicapai. Dalam pengukuran ini hasil dari implementasi suatu aktivitas akan dihitung.
3. Ketepatan waktu, termasuk apakah output terjadi pada waktu yang ditentukan atau tak. Salah satu metrik kuantitatif yang menilai waktu penyelesaian.

Wirawan dalam (Fitriani, 2018) membentangkan bahwa ada sejumlah elemen yang mempengaruhi kinerja:

1. Faktor internal pegawai

   Karakteristik intrinsik dan perolehan seorang pegawai disebut sebagai faktor internal karyawan. Keterampilan, ciri ciri kepribadian, dan ganggaun fisik dan psikologis adalah contoh variabel yang diturunkan. Pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi merupakan beberapa faktor yang diperoleh.

2. Faktor lingkungan internal organisasi

Salah satu aspek dari lingkungan pegawai adalah dukungan yang ia terima dari atasannya. Baik buruknya pegawai sangat dipengaruhi oleh dukungan ini. Elemen lingkungan organisasi mencakup hal-hal seperti prediksi, sasaran, garis hukum, teknologi, prosedur, sistem manajemen, gaji, budaya, kepengurusan, dan rekan.

3. Faktor lingkungan eksternal organisasi

   Kondisi, insiden, atau suasana yang muncul di ranah eksternal lembaga serta berdampak pada operasi karyawan dikenal sebagai faktor lingkungan eksternal organisasi. Unsur-unsur lingkungan eksternal yang memengaruhi organisasi meliputi saingan, budaya, agama, kehidupan sosial, dan ekonomi.

2.4 Kajian Penelitan Yang Relevan

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Relevan

No	Judul Penelitian	Variabel	Sampel	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1.	"Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado" (Purba et al., 2019)	Kepuasan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan	Metode random sampling atau pengambilan dilakukan secara acak	Tidak berpengaruh secara positif dan signifikan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada cara pengambilan sampel. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama.

2.	"Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) Kota Palembang" (Novalena, 2017)	Motivasi, disiplin kerja, kinerja karyawan.	Menggunakan 47 informan, dengan teknik sampling jenuh.	Tidak berpengaruh, terdapat 4 karyawan yang masih belum mampu menggunakan alat yang mutakhir dan terdapat 18 karyawan yang ragu dalam mengoperasikannya.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada teknik sampling **Persamaan:** Memiliki responden yang sama yaitu karyawan pada suatu perusahaan.
3.	"Analisis Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Tb Paru Pada Program Pemberantasan Penyakit Tb Paru Di Puskesmas Meutulang Aceh Barat" (Duana et al., 2020)	Motivasi kerja, kinerja petugas.	Menggunakan 1 informaan utama dan 4 informan pendukung.	Masih kurangnya motivasi petugas dan rasa kurang aman serta takut tertular meskipun belum ada yang tertular.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada sampel yang digunakan. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama yaitu motivasi kerja.
4.	"Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan" (Pane, 2021)	Disiplin kerja, motivasi kerja, kinerja pegawai.	Menggunakan 35 informan dengan menggunakan sampel jenuh.	Tidak berpengaruh, masih terdapat karyawan yang pernah meninggalkan kantor tanpa izin.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada sampel penelitian. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja.

5.	"Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanjung Langkat" (Fidorova et al., 2023)	Budaya organisasi, pelayanan kesehatan.	Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Puskesmas, Kepala Tata Usaha, salah satu tenaga kesehatan (Bidan) dan beberapa masyarakat.	Masih terdapat penempatan kerja pegawai tidak sesuai dengan keahliannya.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada sampel yang digunakan. **Persamaan:** Memiliki lokasi penelitian yang sama, yaitu sama sama di puskesmas.
6.	"Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan" (Khoeriyah et al., 2019)	Lingkungan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan.	Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan CV Dian Ayu Setiabudi yang berjumlah 40 karyawan.	Lingkungan kerja yang kurang memadai sehingga karyawan merasa kurang nyaman dan tidak bersemangat dalam melaksanakan pekerjaannya.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada lokasi penelitian. **Persamaan:** Memiliki variabel penelitian yang sama.
7.	"Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt.Prima Indojaya Mandiri Kabupaten Lahat" (Andayani, 2020)	Kepuasan kerja, motivasi kerja, disiplin kerja, kinerja karyawan.	Menggunakan metode sensus (sampling Jenuh)	Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada sampel. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama.
8.	"Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap	Disiplin kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan.	Pengambilan sampel yang digunakan adalah sensus. Teknik pengumpulan	Memiliki pengaruh positif disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap	**Perbedaan:** Penelitian relevan menggunakan metode *ex-post facto* sedangkan

	Kinerja Karyawan Di Favehotel Malioboro Yogyakarta" (Fitriani, 2018)		data menggunakan kuesioner dan dokumentasi.	kinerja karyawan.	penelitian ini menggunakan metode *cross sectional* **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja.
9.	"Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan Di Kota Makassar" (Purwanti, 2016)	Motivasi, disiplin kerja, kinerja karyawan.	Slovin dipakai guna menentukan sampel serta dihasilkan sejumlah 156.	Pengaruh positif dari variabel disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada rumus menentukan jumlah sampel. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja.
10.	"Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Makassar" (Agustian, 2019)	Motivasi, disiplin kerja, kinerja pegawai.	Menggunakan sampel 35 informan seraya teknik sampling insendental.	Variabel Motivasi dan Disiplin Kerja berpengaruh relevan terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Makassar.	**Perbedaan:** Terdapat perbedaan pada teknik sampling yang digunakan. **Persamaan:** Memiliki variabel yang sama yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja.

2.5 Kerangka Teori

Gambar 2.1 Kerangka Teori

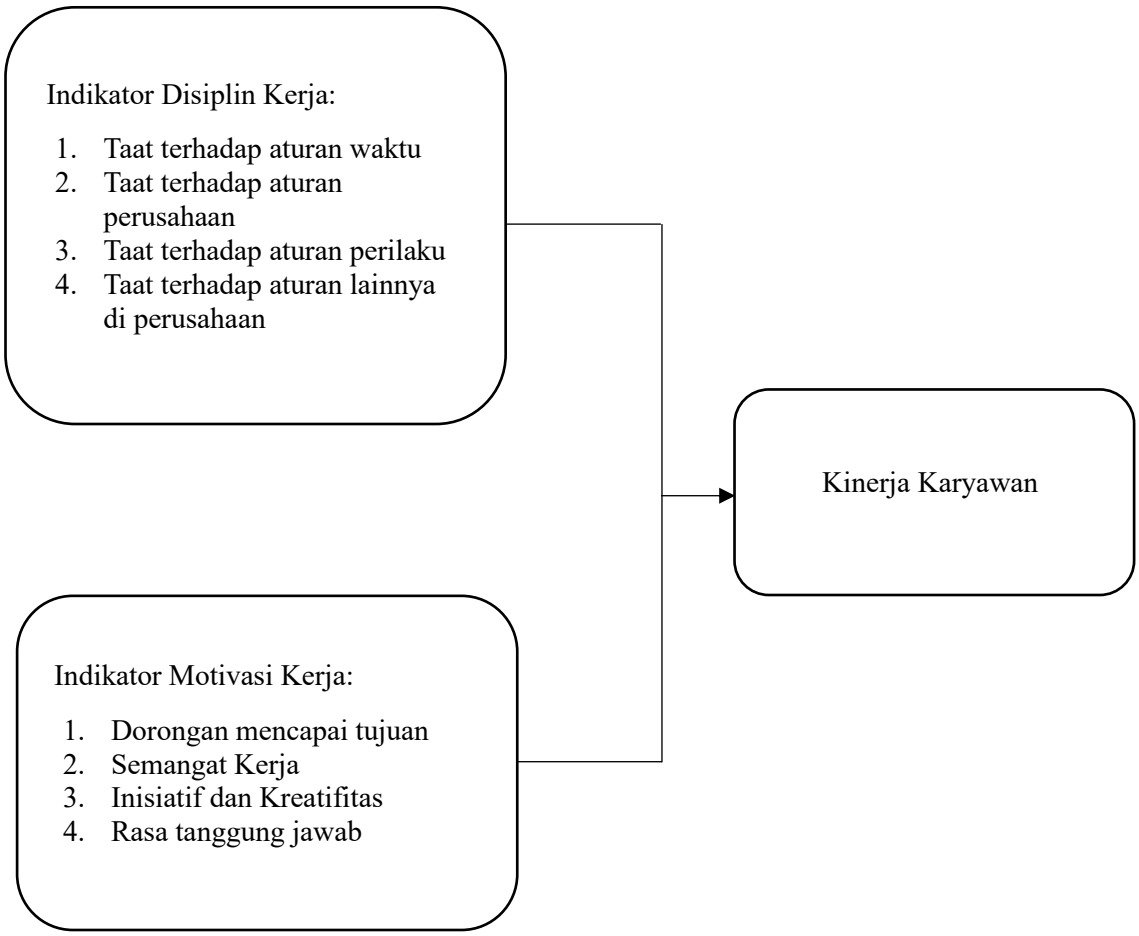
BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Kerangka kerja konseptual menggambarkan atau mengilustrasikan hubungan antara sebuah ide dengan konsep lain, atau antara satu variabel dengan variabel lain subjek yang sedang dibahas (Sari, 2021).

Selama penelitian ini, yang memerankan variabel independent adalah disiplin kerja serta motivasi kerja, variabel dependent yaitu kinerja administrator. Untuk melihat adanya hubungan disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja administrator maka di susunlah kerangkah konsep penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.2 Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
Karakteristik					
1.	Jenis Kelamin	Sejak seseorang dilahirkan, perbedaan biologis antara pria dan wanita. Menurut Hungu dalam (S et al., 2019)	Kuesioner	1. Laki-laki 2. Perempuan Menurut Ariadi, Malelak, Astuti tahun 2015 dalam (Basuki, 2020)	Nominal
2.	Usia	Usia merupakan kendala atau tahap kehidupan yang berdampak pada kondisi fisik seseorang. Menurut Iswantoro & Anastasia tahun 2013 dalam (Basuki, 2020)	Kuesiner	1. 18 – 40 tahun 2. 41 – 60 tahun 3. > 60 tahun Menurut Hurlock 2002 dalam (Basuki, 2020)	Ordinal
3.	Tingkat Pendidikan	Pendidikan merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan serta tak bisa dipisahkan dari struktur organisasi. Meningkatkan output d tempat kerja. Menurut Hermawan 2017 dalam (S et al., 2019)	Kuesioner	1. SMA/SMK 2. D1/D2/D3/D4 3. S1 4. S2 (Novalena, 2017)	Ordinal
Dependen					
1.	Kinerja Karyawan	Kinerja sebagai sejauh mana seorang karyawan melaksanakan tanggung jawabnya, yang menunjukkan seberapa baik mereka memenuhi tuntutan posisinya. Menurut Simamora dalam (Fitriani, 2018).	Kuesioner	Diketahui apabila < 12 tidak baik > 12 baik (Yulifiyanto & Haryadi Sarjono, 2017)	Ordinal

Independen					
1.	Disiplin Kerja	Disiplin merupakan pengetahuan serta kesigapan untuk mengikuti seluruh prosedur perusahaan serta norma-norma kemasyarakatan yang relevan. Menurut Hasibuan (2016) dalam (Nurjaya, 2021)	Kuesioner	Diketahui apabila < 40 tidak disiplin > 40 disiplin (Yulifiyanto & Haryadi Sarjono, 2017)	Ordinal
2	Motivasi Kerja	Psikologi manusia dan sikap mental yang dikenal sebagai motivasi memberi orang energi, memotivasi tindakan, dan menyalurkan perilaku untuk memenuhi tuntutan yang mengurangi ketidakseimbangan atau menciptakan kepuasan. Menurut Siswanto (2005) dalam (Subariyanti, 2017).	Kuesioner.	Diketahui apabila < 22 tidak termotivasi > 22 termotivasi (Yulifiyanto & Haryadi Sarjono, 2017)	Ordinal

3.3 Hipotesis

Asumsi mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih disebut hipotesis. Semua hipotesis adalah ketentuan, dan biasanya atau secara spesifik mengikat satu variabel dengan variabel lainnya (Nugroho, 2017).

Berlandaskan latar belakang serta rumusan masalah yang sudah dikemukakan, maka diajukan hipotesis:

3.3.1 Ha: Berhubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

3.3.2 H0: Tidak berhubungan disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

3.3.3 Ha: Berhubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

3.3.4 H0: Tidak berhubungan motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

BAB 4

PROFIL DAN GAMBARAN PUSKESMAS

4.1 Profil Puskesmas Kecamatan Penjaringan

Puskesmas Penjaringan berdiri pada tahun 1965 dan secara administratif terletak di RS Atmajaya lalu pindah ke alamat saat ini pada sekitar tahun 1980-an. Pada agustus 2006 bangunan Puskesmas mengalami renovasi total dan bangunan baru lentai 4 ditempati mulai Februari 2007.

Di wilayah kecamatan Penjaringan terdapat satu puskesmas sebagai induk dari Puskesmas Pembantu dan 6 Puskesmas Pembantu yang tersebar di 5 wilayah kelurahan yaitu:

1. Puskesmas Penjaringan
   Alamat : Jl. Teluk Gong Raya No.2 Kel. Pejagalan Kec. Penjaringan
2. Puskesmas Pembantu Kamal Muara
   Alamat : Jl. Raya Kamal Muara Kel. Kamal Muara Kec. Penjaringan
3. Puskesmas Pembantu Kapuk Muara
   Alamat : Jl. SMP 122 No.2 Kel. Kapuk Muara Kec. Penjaringan
4. Puskesmas Pembantu Pejagalan
   Alamat : Jl. Kura No.19 Kel. Pejagalan Kec. Penjaringan
5. Puskesmas Pembantu Penjaringan 1
   Alamat : Jl. Pluit Raya Selatan No.2 Kel. Penjaringan Kec. Penjaringan
6. Puskesmas Pembantu Penjaringan 2
   Alamat : Jl. Rawa Bebek No.25 Kel. Penjaringan Kec.Penjaringan
7. Puskesmas Pembantu Pluit
   Alamat : Jl. Rawa Bebek No.25 Kel. Penjaringan Kec.Penjaringan

4.2 Visi Dan Misi Puskesmas Kecamatan Penjaringan

4.2.1 Visi

Menjadi Puskesmas Kebanggaan Masyarakat Jakarta.

4.2.2 Misi

1. Menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan berakhlak mulia.
2. Menciptakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
3. Menyediakan sarana dan prasarana yang berkualitas dan tepat guna sesuai kebutuhan.
4. Menciptakan suasana kerja yang harmonis bagi semua pegawai.
5. Membina kerjasama yang harmonis dengan lintas sektor dan instansi lain.

4.3 Sumber Daya Manusia Kesehatan

Tabel 4.1 SDMK Puskesmas Kecamatan Penjaringan Tahun 2024

No	SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) KESEHATAN	
	Profesi	**Jumlah**
1	Dokter Umum	20
2	Dokter Gigi	3
3	Perawat	30
4	Bidan	52
5	Ahli Gizi/Nutrisionis	8
6	Ahli Laboratorium Klinik (ATLM)	8
7	Tenaga Kesehatan Masyarakat	0
8	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	2
9	Tenaga Kesehatan Lingkungan Sanitarian	7
10	Tenaga Kefarmasian Apoteker	15
11	Tenaga Epidemiologi	1
12	Tenaga Psikologi Klinis	0
13	Tenaga Entomolog	0
14	Tenaga Lainnya	0
15	Tenaga Teknologi Informasi	2
16	Tenaga Keuangan	6
17	Tenaga Administrasi Umum	32
Total		**186**

Sumber: Laporan SDMK 2024 Puskesmas Kecamatan Penjaringan

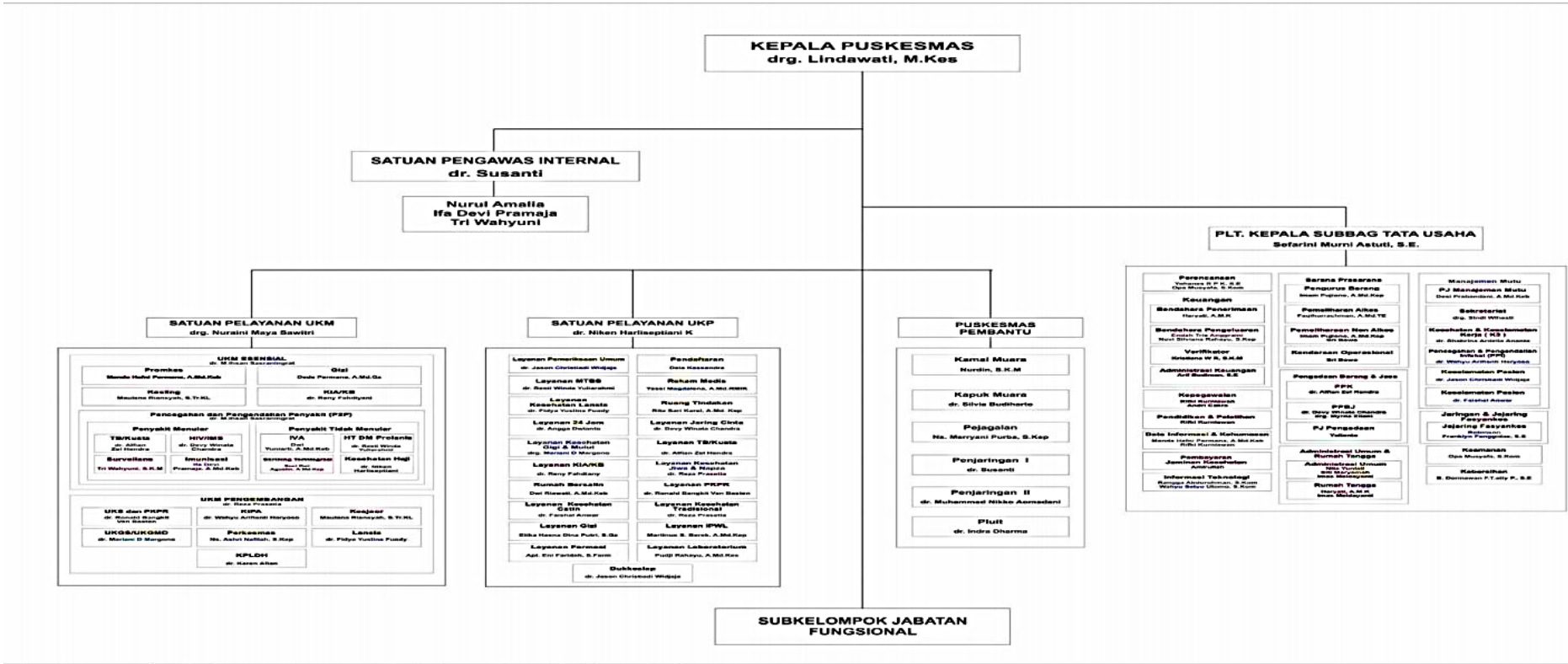
Berdasarkan Tabel 4.3.1 terdapat jumlah SDMK pada Puskesmas Kecamatan Penjaringan sebanyak 186 sumber daya manusia, dimana jumlah tersebut terbagi menjadi 17 bagian yang ada didalam Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

4.4 Fasilitas Pelayanan

Didalam puskesmas terdapat 18 fasilitas pelayanan, antara lain:

1. Poli Umum
2. Poli Gigi
3. Poli KIA/KB
4. Poli MTBS
5. Poli Paru
6. Poli Gizi
7. Poli Konsultasi Remaja
8. Poli Bersalin
9. KEUR
10. Kematian
11. Medical Check Up
12. Instalasi Gawat Darurat
13. Poli IMS
14. Poli Lansia
15. Poli Catin
16. Poli ISPA
17. Poli Kesehatan Tradisional
18. Poli Kesehatan Jiwa

4.5 Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Penjaringan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas

Sumber: Dokumen Deskripsi Pusat Kesehatan Masyarakat Penjaringan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2023

BAB 5

METODE PENELITIAN

5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai metodologi kuantitatif seraya pendekatan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo, penelitian *cross sectional* meneliti faktor risiko dan konsekuensinya melalui metode penelitian observasional atau pengumpulan data sekaligus (Quraniati et al., 2021).

5.2 Poulasi Penelitian

Populasi adalah kategori luas yang terdiri dari item-item dengan jenis serta sifat terpilih yang ditetapkan oleh ilmuwan, yang kemudian diselidiki dan diambil keputusan dari data tersebut (Septianingsih, 2019). Seluruh karyawan kecuali bagian perawat Puskesmas Kecamatan Penjaringan berperan sebagai populasi penelitian dengan jumlah populasi sebanyak 156 karyawan.

5.3 Sampel Penelitian

Sebagai subjek penelitian, sampel dikatakan perwakilan dari jumlah populasi (Notoatmodjo, 2012) dalam (Sari, 2021). Sampel penelitian ini adalah sebagian dari karyawan di puskesmas kecamatan penjaringan, selama penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 112 responden.

5.3.1 Kriteria Sampel

Kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian dari karyawan Puskesmas Kecamatan Penjaringan. Adapun kriteria inklusi dan ekslusi responden dalam penelitian ini yaitu:

1. Kriteria Inklusi
    1) Karyawan yang bersedia menjadi responden penelitian.
    2) Karyawan dengan usia >20 tahun.
    3) Karyawan yang bukan bagian perawat di puskesmas kecamatan penjaringan.

2. Kriteria Ekslusi
    1) Karyawan yang tidak bersedia menjadi responden penelitian.
    2) Karyawan dengan usia <20 tahun.
    3) Karyawan bagian perawat di puskesmas kecamatan penjaringan.

5.3.2 Cara Pengambilan Sampel

Pengambilan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berikut rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n : Jumlah Sampel.

N : Jumlah Populasi.

e : Batas toleransi kesalahan.

$n = \frac{156}{1+156(0.05)^2}$

$n = \frac{156}{1+156\ (0.0025)}$

$n = \frac{156}{1+156\ (0.0025)}$

$n = \frac{156}{1+0.39}$

$n = \frac{156}{1.39}$

$n = 112.23 = 112$ responden.

5.4 Teknik Pengumpulan Data

5.4.1 Primer

Tanggapan kuesioner responden ditampilkan menjadi bahan utama pada penelitian ini. Respons tersebut mencakup informasi pribadi resonden serta informasi tentang variabel penelitian yaitu kinerja karyawan, motivasi kerja, dan disiplin kerja.

5.4.2 Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini yaitu profil puskesmas kecamatan penjaringan termasuk juga visi, misi, struktur organisasi, jumlah karyawan yang ada di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

5.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini hendak dilangsungkan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan dengan alamat Jl. Teluk Gong Raya No.2 8, RT.8/RW.10, Pejagalan, Kec. Penjaringan, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14450, dan beberapa Puskesmas Pembantu lainnya seperti:

1. Puskesmas Pembantu Kamal Muara
   Alamat : Jl. Raya Kamal Muara Kel. Kamal Muara Kec. Penjaringan
2. Puskesmas Pembantu Kapuk Muara
   Alamat : Jl. SMP 122 No.2 Kel. Kapuk Muara Kec. Penjaringan
3. Puskesmas Pembantu Pejagalan
   Alamat : Jl. Kura No.19 Kel. Pejagalan Kec. Penjaringan
4. Puskesmas Pembantu Penjaringan 1
   Alamat : Jl. Pluit Raya Selatan No.2 Kel. Penjaringan Kec. Penjaringan
5. Puskesmas Pembantu Penjaringan 2
   Alamat : Jl. Rawa Bebek No.25 Kel. Penjaringan Kec.Penjaringan
6. Puskesmas Pembantu Pluit
   Alamat : Jl. Rawa Bebek No.25 Kel. Penjaringan Kec.Penjaringan

Adapun penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Februari - Juli 2024.

5.6 Rencana Instrumen Penelitian

Tingkah laku, tanggapan, dan presepsi individu maupun suatu kelompok terhadap tanda sosial diukur melalui skala likert (Sugiyono, 2017) dalam (M, 2018). Dalam penelitian ini sikap dan pendapat pegawai pada puskesmas dinilai lewat intrumen penelitian *skala likert* serupa skor jawaban sebagai berikut:

- Sangat Tidak Setuju (STS) bernilai 0

- Tidak Setuju (TS) bernilai 1
- Rag-Ragu (RR) bernilai 2
- Setuju (S) bernilai 3
- Sangat Setuju (SS) bernilai 4

Tabel 5.1 Kode Pernyataan

Variabel	Indikator	Kode Soal
Disiplin Kerja	Taat terhadap aturan waktu.	A1, A2, A3, A4, A5
	Taat terhadap aturan perusahaan.	B1, B2, B3, B4, B5
	Taat terhadap aturan perilaku	C1, C2, C3, C4, C5
	Taat terhadap aturan lainnya di perusahaan.	D1, D2, D3, D4, D5
Motivasi Kerja	Dorongan mencapai tujuan	E1, E2, E3, E4, 45
	Semangat Kerja	F1, F2, F3, F4, F5, F6
	Inisiatif dan Kreatifitas	G1, G2, G3, G4, G5
	Rasa Tanggung Jawab	H1, H2, H3, H4, H5
Kinerja Karyawan	Kualitas	I1, I2
	Kuantitas	I3, I4
	Ketepatan Waktu	I5, I6

5.7 Validitas dan Realibilitas

5.7.1 Validitas

Suatu alat ukur untuk secara akurat mengukur apa yang dimaksudkan untuk diukur yait validitas. Saat mengevaluasi, kepedulian dipokokkan atas isi serta kegunaan instrumen, ini bertarget guna melihat angka sejauh mana sebuah tes dapat menjalankan fungsinya seraya tepat, yaitu benarkah cara takar yang sudah dirangkap benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika ingin melihat setiap pernyataan sah atau tidak, alat ukur ini yang akan difungsikan. (Darma, 2021). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan petugas bagian perawat di puskesmas kecamatan penjaringan dengan berjumlah 30 responden.

Tabel 5.2 Uji Validitas

Item Pernyataan	r Hitung	Keterangan
A1	0.692	Valid
A2	0.905	Valid
A3	0.714	Valid

A4	0.795	Valid
A5	0.642	Valid
B1	0.487	Valid
B2	0.742	Valid
B3	0.706	Valid
B4	0.838	Valid
B5	0.447	Valid
C1	0.444	Valid
C2	0.747	Valid
C3	0.667	Valid
C4	0.926	Valid
C5	0.413	Valid
D1	0.458	Valid
D2	0.744	Valid
D3	0.629	Valid
D4	0.880	Valid
D5	0.409	Valid
E1	0.543	Valid
E2	0.684	Valid
E3	0.539	Valid
E4	0.697	Valid
E5	0.528	Valid
F1	0.015	Tidak Valid
F2	0.195	Tidak Valid
F3	0.121	Tidak Valid
F4	0.257	Tidak valid
F5	0.129	Tidak Valid
G1	0.270	Tidak Valid
G2	0.397	Valid
G3	0.255	Tidak Valid
G4	0.428	Valid
G5	0.335	Tidak Valid
H1	0.559	Valid
H2	0.624	Valid
H3	0.391	Valid
H4	0.493	Valid
H5	0.274	Tidak Valid
I1	0.483	Valid
I2	0.665	Valid
I3	0.500	Valid
I4	0.609	Valid
I5	0.439	Valid
I6	0.717	Valid

Setelah dilakukan pengambilan data uji valid kepada petugas bagian perawat di puskesmas kecamatan penjaringan sebanyak 30 responden, dari 46 pernyataan diperoleh 9 pernyataan yang tak sah. R tabel dalam penelitian ini menggunakan 0,361. Kemudian dilakukan eliminasi pada

9 pernyataan yang tak valid. Maka didapatkan 37 pernyataan yang valid untuk dipakai dalam pengambilan sampel.

5.7.2 Reliabilitas

Dalam reliabilitas, konsepnya adalah sejauh mana pengukuran yang konsisten dan bebas dari kesalahan pengukuran. Dari sisi lain untuk mengetahui data yang dihasilkan bersifat kuat disebut uji reliabilitas. Secara umum, uji reliabilitas menakar konsistensi variabel yang diukur menyelusuri pertanyaan atau pernyataan yang dipakai. Proses ini dilakukan seraya membandingkan nilai Cronbach's alpha serta tingkat signifikansi yang ditetapkan. Jenjang signifikansi ini bisa berkisar antara 0,5, 0,6, hingga 0,7, tergantung pada keperluan riset (Darma, 2021).

Tabel 5.3 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.971	37

Pada uji reliabilitas didapatkan *Cronbach's Alpha* 0,971 dan *N of Items* yaitu jumlah dari pernyataan sebanyak 37 pernyataan. Menurut buku yang dituliskan Budi Darma pada tahun 2021 *Cronbach's Alpha* perlu diatas 0,7. Dari tabel diatas *Cronbach's Alpha* yang didapatkan bisa dikatakan reliabel karena lebih dari 0,7.

5.8 Teknik Analisis Data

5.7.1 Univariat

Ciri-ciri setiap variabel penelitian dimaksudkan untuk dijelaskan atau digambarkan dengan analisis univariat yang mempunyai beberapa bentuk tergantung pada jenis datanya (Notoatmodjo, 2010) dalam (Yulia & Adriani, 2017). Setiap variabel yang diteliti selama pengkajian ini merupakan variabel terikat (kinerja pegawai) dan variabel bebas (motivasi, disiplin kerja).

5.7.2 Bivariat

Analisis bivariat menurut Notoatmodjo (2012) dalam (Yulia & Adriani, 2017) menggambarkan kajian yang dilakukan kepada dua variabel yang diasumsikan berkorelasi. Menentukan kaitan antara motivasi serta disiplin pekerjaan dengan kinerja karyawan dapat dicapai melalui analisis ini.

5.9 Etika Penelitian

Etika penelitian menurut (Notoatmodjo, 2018) adalah:

1. *Beneficence*

   Peneliti menyampaikan penjelasan kepada peserta penelitian mengenai tujuan penelitian dan keuntungan yang akan mereka rasakan sebagai hasilnya.
2. *Non-Malfincence*

   Telah menjadi hakikat bahwa peneliti tidak boleh menyebabkan ketidaknyamanan pada responden.
3. *Justice*

   Tanpa membedakan responden berdasarkan status sosial, tingkat pendidikan, atau faktor lainnya, peneliti menangani setiap responden secara adil.
4. *Autonomy*

   Dalam upaya untuk melindungi anominitas responden, peneliti menggunakan inisial nama nereka, bukan nama lengka, untuk mengidentifikasi peserta penelitian.

BAB 6

HASIL PENELITIAN

6.1 Karakteristik Responden

Tabel 6.1 Karakteristik Responden

Kategori	Frekuensi	
	N	%
Jenis Kelamin		
Laki - laki	49	43,8
Perempuan	63	56,3
Usia		
20 – 40 tahun	90	80,4
41 – 65 tahun	22	19,6
Pendidikan Terakhir		
D1/D2/D3/D4	49	43,8
S1	36	32,1
S2	8	7,1
SMA/SMK	19	17

Pada tabel 6.1 didapatkan data sampel karyawan yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 49 responden (43,8%) serta yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 63 (56,3%). Disini dihasilkan bahwa pekerja jenis kelamin perempuan kian besar dibandingkan seraya pekerja berjenis kelamin laki – laki.

Adapun didapatkan data sampel pekerja yang menginjak usia 20 – 40 tahun sejumlah 90 (80,4%) dan yang menginjak usia 41 – 65 tahun sejumlah 22 (19,6%). Disini dapat dilihat bahwa pekerja pada usia 20 – 40 tahun kian ramai dibandingkan dengan pekerja yang berusia 41 – 65 tahun. Berdasarkan tabel 6.1 didapatkan data sampel karyawan yang memiliki pendidikan terakhir paling banyak yaitu D1/D2/D3/D4 sebanyak 49 responden (43,8%) serta yang memegang pendidikan terakhir paling minim yaitu S2 sebanyak 8 responden (7,1%). Disini dapat dilihat bahwa karyawan dengan pendidikan terakhir D1/D2/D3/D4 lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang pendidikan terakhir S2.

6.2 Analisis Univariat

6.2.1 Disiplin Kerja

Tabel 6.2 Univariat Disiplin Kerja

	Frekuensi	Persen
Disiplin	111	99,1
Tidak Disiplin	1	0,9

Pada tabel 6.2 didapatkan data sampel karyawan secara keseluruhan megenai disiplin kerja sebanyak 111 responden (99,1%) memilih disiplin dan sebanyak 1 responden (0,9%) memilih tidak disiplin. Disini dapat dilihat bahwa karyawan yang disilin dalam pekerjaan lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang tidak disiplin dalam pekerjaannya.

6.2.2 Motivasi Kerja

Tabel 6.3 Univariat Motivasi Kerja

	Frekuensi	Persen
Termotivasi	112	100
Tidak Termotivasi	0	0

Pada tabel 6.3 didapatkan data sampel karyawan secara keseluruhan sebanyak 112 responden (100%) termotivasi dan sebanyak 0 responden (0%) tidak termotivasi. Disini dapat dilihat bahwa karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan secara menyeluruh termotivasi7

6.2.3 Kinerja Karyawan

Tabel 6.4 Univariat Kinerja Karyawan

	Frekuensi	Persen
Baik	111	99,1
Tidak Baik	1	0,9

Pada tabel 6.4 didapatkan data sampel karyawan secara keseluruhan megenai kemampuan pegawai sebanyak 111 responden (99,1%) memilih baik dan sebanyak 1 responden (0,9%) memilih tak baik. Disini dapat dilihat bahwa pegawai yang baik dalam pekerjaan lebih banyak dibandingkan dengan pegawai yang tak baik dalam pekerjaannya.

6.3 Analisis Bivariat

Tabel 6.5 Bivariat Disiplin Kerja

Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan						
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		P value
	N	%	N	%	N	%	
Disiplin	111	110,0	0	1,0	111	111,0	0,009
Tidak Disiplin	0	1,0	1	0	1	1,0	

Berdasarkan tabel 6.5 dapat dilihat bahwa karyawan yang mengemukakan penilaian disiplin pada variabel disiplin kerja sebanyak 111 responden (110%) memilih kemampuan pegawai yang baik dan yang memilih kemampuan pegawai tak baik sebanyak 0 responden (1%), dan yang menyatakan penilaian tidak disiplin pada variabel disiplin kerja sebanyak 0 responden (1%) memilih kinerja karyawan yang baik dan memlih kemampuan pegawai tak baik sebanyak 1 responden (0%) di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Berdasarkan uji statistik (*Chi-square*) dengan uji alternatif yakni uji *fisher's exact test* didapat angka *p value* < 0,05 yaitu 0,009. Dari hasil tersebut berhasil diartikan bahwa ada keterikatan antara disiplin kerja dengan kemampuan pegawai di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Tabel 6.6 Bivariat Motivasi Kerja

Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan						
	Baik		Tidak Baik		Jumlah		P value
	N	%	N	%	N	%	
Termotivasi	111	111,0	1	1,0	112	112,0	-

Berdasarkan tabel 6.6 dapat dilihat bahwa karyawan yang menyatakan penilaian termotivasi pada variabel motivasi kerja sebanyak 111 responden (111%) memilih kemampuan pegawai yang baik dan yang memilih kemampuan pegawai tak baik sebanyak 1 responden (1%) di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Berdasarkan uji statistik (*Chi-square*) lewat uji alternatif yaitu uji *fisher's exact test* tidak didapat angka *p value*. Dari hasil tersebut berhasil kesimpulan

bahwa tak ada hubungan antara motivasi pekerjaan bersama kapasitas pegawai di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

BAB 7
PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

Selama jalannya menyusun skripsi terdapat beberapa keterbatasan yang ada, berikut merupakan keterbatasan:

1. Peneliti tidak menggunakan sub variabel "semangat kerja" dikarenakan pernyataan pada variabel tersebut tidak valid.
2. Penelitian ini berubah responden dikarenakan kurangnya jumlah sumber daya manusia yang ada, pada awalnya menggunakan responden karyawan bagian administrasi berubah menjadi seluruh karyawan yang ada di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.
3. Penelitian ini terdapat perubahan pada judul yang awalnya mencari pengaruh pada disiplin pekerjaan serta dorongan pekerjaan dengan kinerja pegawai, menjadi mencari signifikansi disiplin pekerjaan dan dorongan pekerjaan dengan kinerja pegawai.
4. Saat pengumpulan data sampel terdapat kesalahan peneliti yang tidak memperhatikan jawaban dari setiap responden sehingga hal ini berpengaruh terhadap kualitas data yang didapat.

7.2 Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Berlandaskan pada tabel 6.5 terdapat hasil yang menunjukkan bahwa uji statistik (*Chi-square*) seraya uji alternatif yaitu uji *fisher's exact test* didapati angka *p value* < 0,05 yaitu 0,009. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian (Lisa & Tatiyani, 2023) terdapat hasil uji coba skala disiplin kerja dari 30 pernyataan terdapat 2 item yang tereliminasi dengan reliabilitas 0,936. Dihasilkan nilai = 0,018 ; $p < 0,05$ yang dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan positif antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan PT. Indonesia Premium Goods Bekasi.

Terdapat penelitian lain yang sejalan (Ginting & Wau, 2019) hasil penelitian tersebut didapati data dari 70 responden penelitian, 35 responden (50%) disiplin terhadap waktu yang baik, 22 responden (31,4%) disiplin waktu yang kurang baik, dan 13 responden (18,6%) disiplin waktu yang tidak baik. Dari hasil tersebut presentase jawaban responden dapat dikatakan disiplin kerja terbukti baik dengan rata-rata sebesar 35 responden. Dapat diartikan bahwa disiplin kerja memiliki hubungan dengan kinerja karyawan di Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo. Adapun penelitian pendukung lainnya yaitu penelitian (Sutrisnoputri et al., 2018) hasil penelitian tersebut menggunakan chi square memperoleh nilai p value 0,000 yaitu <0,05. Adapun hasil uji koefisien korelasi pada penelitian ini adalah 0,932 yang berarti kekuatan hubungan antar variabel rendah. Dapat disimpilkan hasil penelitian tersebut memiliki hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja pegawai di RSUD Tugurejo Semarang.

Penelitian yang sejalan berikutnya ada dari (Novalena, 2017) dimana hasil penelitian tersebut menunjukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja pegawai PT. Asuransi Jasa Indonesia (Jasindo) kantor cabang Palembang. Hasil penelitian (Pane, 2021) menunjukan t hitung angka 2,460 sedangkan t tabel angka 1,327 serta mempunyai angka signifikan sebesar 0,000 < 0,05 yang memiliki arti bahwa disiplin kerja selaku parsial terdapat pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Khoeriyah et al., 2019) dimana hasil penelitian ini menunjukan bahwa nilai koefisien regresi variabel disiplin kerja sebesar -0,175 artinya seraya asumsi variabel beda mempunyai nilai tetap dan nilai signifikansi 0,968 > 0,05 maka setiap penambahan variabel disiplin kerja akan mengakibatkan penurunan kapasitas pegawai CV Dian Ayu Setiabudi sebesar -0,007 maka dapat disimpulkan bahwa tak ada hubungan yang relevan mengenai patuh pekerjaan berbarengan kapasitas.

7.3 Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Berlandaskan pada tabel 6.6 terdapat hasil yang menunjukkan bahwa uji statistik (*Chi-square*) dengan uji alternatif yaitu uji *fisher's exact test* tidak diperoleh nilai *p value*. Seluruh karyawan termotivasi dengan kinerja karyawan sehingga dari hasil dar penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Kecamatan Penjaringan.

Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel motivasi kerja tidak berhubungan dengan kapasitas pegawai, koefisien pada tabel sebesar -0,093, t hitung sebesar -0,962, dan penelitian menunjukan nilai signifikansi sebesar 0,343 dari 2,021 (Purba et al., 2019). Penelitian ini dikatakan sejalan, dalam penelitian ini responden menyatakan bahwa variabel motivasi kerja lemah sehingga manajer perlu melakukan upaya untuk meningkatkan motivasi kerja terutama yang berkaitan dengan kapasitas pegawai. Dari hasil tersebut mampu disimpulkan bahwa dorongan pekerjaan tak berpengaruh terhadap kapasitas pegawai Perusahaan Percetakan Nasional Republik Indonesia cabag Manado.

Adapun penelitian yang tidak sejalan ialah penelitian dari (Khoeriyah et al., 2019) didapatkan koefisien regresi sebesar 0,660 yang menyatakan bahwa setiap penambahan variabel motivasi kerja maka akan meningkatkan kinerja pegawai sejumlah angka yang sama dengan asumsi variabel beda berbobot konstan serta angka signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,001 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel dorongan pekerjaan terdapat pengaruh signifikan dengan kapasitas pegawai.

Penelitian yang berbeda dari penelitian ini selanjutnya ialah (Andayani, 2020) dimana terdapat hasil telaah data regresi linier berganda menunjukan bahwa variabel motivasi pekerjaan memiliki dampak yang penting terhadap kapasitas pegawai dari hasil uji t relevan bernilai 0,002. Selanjutnya ada hasil penelitian (Pane, 2021) berbeda pada hasil riset ini, dimana hasil riset tersebut menunjukan t hitung memiliki nilai lebih besar dibanding t tabel serta mempunyai angka signifikan yang kurang dari 0,05. Maka berarti pada lokasi penelitian tersebut para pegawai ada dampak dari dorongan pekerjaan.

BAB 8
KESIMPULAN DAN SARAN

8.1 Kesimpulan

Berlandaskan tujuan serta pengkajian sudah dijabarkan pada penelitian ini, berhasil dikutip kesimpulan:

8.1.1 Berdasarkan pembahasan diatas terlihat variabel disiplin kerja pada karyawan puskesmas, kedapatan hubungan antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Wilayah Jakarta Utara

8.1.2 Berdasarkan pembahasan diatas terlihat variabel motivasi kerja pada karyawan puskesmas, tidak kedapatan hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja karyawan di Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.

8.2 Saran

8.2.1 Bagi Puskesmas Kecamatan Penjaringan

Saran bagi lokasi penelitian diharapkan agar mempertahankan disiplin kerja terhadap aturan perilaku dan lebih meningkatkan kedisiplinan kerja mengenai waktu kerja dan waktu istirahat kerja bagi seluruh karyawan.

8.2.2 Bagi STIKes RS Husada

Saran bagi STIKes RS Husada diharapkan penelitian ini bisa bermanfaat serta menjadi referensi pembelajaran bagi mahasiswa dan menarik minat mahasiswa untuk menjalankan riset seraya tema yang sama yaitu perihal sumber daya manusia.

8.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran pada peneliti berikutnya diharapkan penelitian ini tercapai bermanfaat menjadi bahan referensi guna peneliti berikutnya yang ingin menjalankan penelitian seraya tema yang sama serta dharapkan peneliti selanjutnya bisa menambah jumlah variabel independen supaya bisa mengkaji lebih dalam untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agustian, O. (2019). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA MAKASSAR*.

Andayani, M. (2020). *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.PRIMA INDOJAYA MANDIRI KABUPATEN LAHAT*.

Anggrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). *KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PROVINSI ACEH*. *2* (1), 1 – 10.

Ayu, G., Windarti, O., & Purnamasari, K. (2023). *Journal of ilmiah ilmu pengetahuan teknologi dan seni*. *2* (1), 138 – 150.

Basuki, H. (2020). HUBUNGAN ANTARA USIA, JENIS KELAMIN, TINGKAT PENDIDIKAN DAN TINGKAT PENDAPATAN DENGAN LITERASI KEUANGAN PELAKU USAHA BURJO DI KAWASAN UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG. *SELL Journal*, *5* (1), 55.

Budiman, N. P., Saerang, I. S., & Sendow, G. M. (2016). *PENGARUH KOMPETENSI, MOTIVASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA PT. HASJRAT ABADI TENDEN MANADO)*. *4* (4), 321 – 332.

Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia.

Duana, M., Reynaldi, F., & Zakiyuddin. (2020). Analisis Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Petugas Tb Paru Pada Program Pemberantasan Penyakit Tb Paru Di Puskesmas Meutulang Aceh Barat. *Journal of Hospital Management and Health Sciences*, *1* (2), 49 – 55.

Ekasari, R., Pradana, S. M., Adriansyah, G., Prasnowo, A. M., Rodli, F. A., & Hidayat, K. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUSKESMAS DENGAN METODE SERVQUAL. *Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, *IX* (1), 86 – 93.

Fidorova, Y., Ningsih, U. Y., Oktami, R., & Agustina, D. (2023). Penerapan Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tanjung Langkat. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, *Volume 4,* 1224 – 1230. https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/15124/12168

Fitriani, R. (2018). *PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FAVEHOTEL MALIOBORO*

YOGYAKARTA.

Ginting, I. E., & Wau, H. (2019). HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BERASTAGI KABUPATEN KARO. *JURNAL KESEHATAN GLOBAL*, *2* (3), 142 – 149.

Ichsan, R. N., Surianta, E., & Nasution, L. (2020). *PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) DI LINGKUNGAN AJUDAN JENDERAL DAERAH MILITER (AJENDAM) - 1 BUKITBARISAN MEDAN*. *28* (2), 187 – 210.

Kementrian Kesehatan. (2016). *Profil Kesehatan*.

Khoeriyah, N., Yulianto, A., Indriyani, A., Mulyani, I. D., & Aisyah, N. (2019). Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja , Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Economics and Management (JECMA)*, *1* (1), 83 – 91.

Lisa, S. F., & Tatiyani. (2023). Hubungan Antara Kemampuan Kerja dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Karyawan PT . Indonesia Premium Goods Bekasi. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif*, *3* (1), 30 – 36.

M, M. I. (2018). *HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN BPJS TERHADAP PELAYANAN RESEP*.

Notoatmodjo. (2018). Metode Penelitian Etika Penelitian. *Jurnal UMPRI*, *10* (1), 2 – 13.

Novalena, E. (2017). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JASA INDONESIA (JASINDO) KOTA PALEMBANG*.

Nugroho, B. S. (2017). *PENGARUH WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RUMAH SAKIT SANTA CLARA MADIUN*.

Nurjaya, N. (2021). *MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN*. *3* (1), 60 – 74.

Pane, A. N. Y. (2021). *Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan*.

Purba, D. C., Lengkong, V. P. ., & Loindong, S. (2019). ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN UMUM PERCETAKAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA CABANG MANADO. *841 Jurnal EMBA*, *7* (1), 841 – 850.

Purwanti, R. U. (2016). *PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SULAWESI SELATAN DI KOTA MAKASSAR*.

Quraniati, N., Rachmawati, P. D., Kurnia, I. D., Kristiawati, Krisnana, I., & Arief, Y. S. (2021). Asuhan Keperawatan Anak Sehat dan Penyakit Akut. *Mitra*

Wacana Media, *3* (1), 31 – 39.

Rozalia, N. A. (2015). KARYAWAN (Studi Kasus Pada Karyawan PT . Pattindo Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, *26* (2).

S, K. C. K., Heryanto, B., & Rochani, S. (2019). Analisis Pengaruh Upah , Tingkat Pendidikan , Jenis Kelamin , Dan Usia Terhadap Produktifitas Tenaga Kerja Pada Sektor Industri Tenun Ikat Di Kota Kediri. *JIMEK*, *2*, 38 – 51.

Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018). *PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA, EROS KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN BAGIAN PRODUKSI DI PT.INKO JAVA SEMARANG*. *11*(21), 28 – 50.

Sari, L. P. (2021). *HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS BHAYANGKARA BONDOWOSO*.

Septianingsih, L. (2019). *PENGARUH KEPEMIMPINAN, MOTIVASI, DISIPLIN KERJA, DAN UPAH TERHADAP KINERJA KARYAWAN BPRS METRO MADANI CABANG JATIMULYO*.

Setiawan, O., Utari, W., & Hartati, C. S. (2019). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PUSKESMAS KAPAS KABUPATEN BOJONEGORO. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, *3* (5), 585 – 598.

Subariyanti, H. (2017). *Hubungan Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PTLR Batan*. *1* (2).

Sutrisnoputri, A. L., Suryawati, C., & Fatmasari, E. Y. (2018). Hubungan disiplin kerja dan lingkungan kerja dengan kinerja perawat di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah tugurejo semarang. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, *6*, 1 – 8.

Tyas, R. D., & Sunuharyo, B. S. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pertamina (Persero) Refinery. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *172–180*(1), 174. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=785122&val=6468&title=Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT Pertamina Persero Refinery Unit IV Cilacap

Wartono, T. (2017). *Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan*. *4* (2), 41 – 55.

Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). *Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya*. 83.

Yulifiyanto, & Haryadi Sarjono. (2017). *Pengukuran kinerja dengan pendekatan Metode Cut-Off Point*. https://bbs.binus.ac.id/management/2017/08/pengukuran-kinerja-dengan-pendekatan-metode-cut-off-point/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup

Nama	: Stefani Widya Agusanti
Tempat, Tanggal Lahir	: Tangerang, 11 Maret 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Status	: Belum Menikah
Alamat Rumah	: JL. Teluk Gong RT011/RW007 Kec.Penjaringan
Riwayat Pendidikan	: 1. SD NEGERI 01 PEJAGALAN JAKARTA
	2. SMP NEGERI 122 JAKARTA
	3. SMA NEGERI 111 JAKARTA
	4. STIKes RS Husada JAKARTA

Pengalaman:

1. November 2023 – Desember 2023 : Biro Komunikasi dan Pelayanan Publik Kementrian Kesehatan pada bagian Komunikasi Antar Lembaga.
2. Oktober 2021 – Oktober 2022 : Himpunan Mahasiswa Administrasi Kesehatan sebagai Wakil Ketua Umum.
3. Februari 2022 : Menjadi Relawan Covid-19 di Rumah Sakit Husada.

Lampiran 2. Lembar Kesediaan Pembimbing

KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI S-1 ADMINISTRASI KESEHATAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA JAKARTA TAHUN AJARAN 2023/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
NIP : 119830073
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing Utama Tugas Akhir, dan
Nama : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M
NIK : 122940089
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada

Bersedia menjadi pembimbing Anggota Tugas Akhir dari mahasiswa Program Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada di bawah ini:
Nama : Stefani Widya Agusanti
NIM : 2021017
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.

Demikian surat kesediaan membimbing ini kami buat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Jakarta, Februari 2024

Dosen Pembimbing Utama,

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)
NIK. 119830073

Dosen Pembimbing Anggota,

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)
NIK. 122940089

Lampiran 3. Lembar Pengajuan Judul

LEMBAR PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR PROGRAM SARJANA .....
STIKES RS HUSADA JAKARTA TA 2023/2024

Judul1 :
Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Administrator Puskesmas Tambora

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja administrator Puskesmas Tambora?
2. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja administrator Puskesmas Tambora
3. Bagaimana pengaruh kombinasi disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja administrator Puskesmas Tambora?

Judul 2 :
Hubungan Waktu Tunggu Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X

Rumusan Masalah:
Rumusan masalah dari judul ini yaitu apakah ada hubungan waktu tunggu bagian pendaftaran pasien rawat jalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit x

Menyetujui
Pembimbing Utama

Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M

Jakarta, Februari 2024
Yang mengajukan,

Stefani Widya Agusanti

Lampiran 4. Surat Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 800 /Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Perihal : Permohonan Ijin Validitas dan Reliabilitas

Kepada Yth.
Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara
Jl. Yos Sudarso Kelurahan No.27-29, RT.3/RW.5
Kb. Bawang, Kec. Tj. Priok
Jakarta Utara 14320

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengizinkan mahasiswa untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian kepada:

Nama	: Stefani Widya Agusanti
NIM	: 2021017
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara
Nomor Hp	: 0838-9415-7611

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 29 Mei 2024
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA

Ellyna, S.E, M.M
Ketua

Tembusan: Kepada Yth.,
Kepala Puskesmas Kelurahan Kapuk Muara

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Nomor : 798/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data

Kepada Yth.
Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara
Jl. Yos Sudarso Kelurahan No.27-29, RT.3/RW.5
Kb. Bawang, Kec. Tj. Priok
Jakarta Utara14320

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan tugas akhir atau skripsi mahasiswa Prodi Sarjana Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada telah mengizinkan mahasiswa untuk melakukan penelitian kepada:

Nama	: Stefani Widya Agusanti
NIM	: 2021017
Program Studi	: S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi	: Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara
Nomor Hp	: 0838-9415-7611

Berkaitan dengan hal tersebut, dimohon dengan hormat agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Lembaga/Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin, sesuai dengan judul skripsi yang akan ditelitinya.

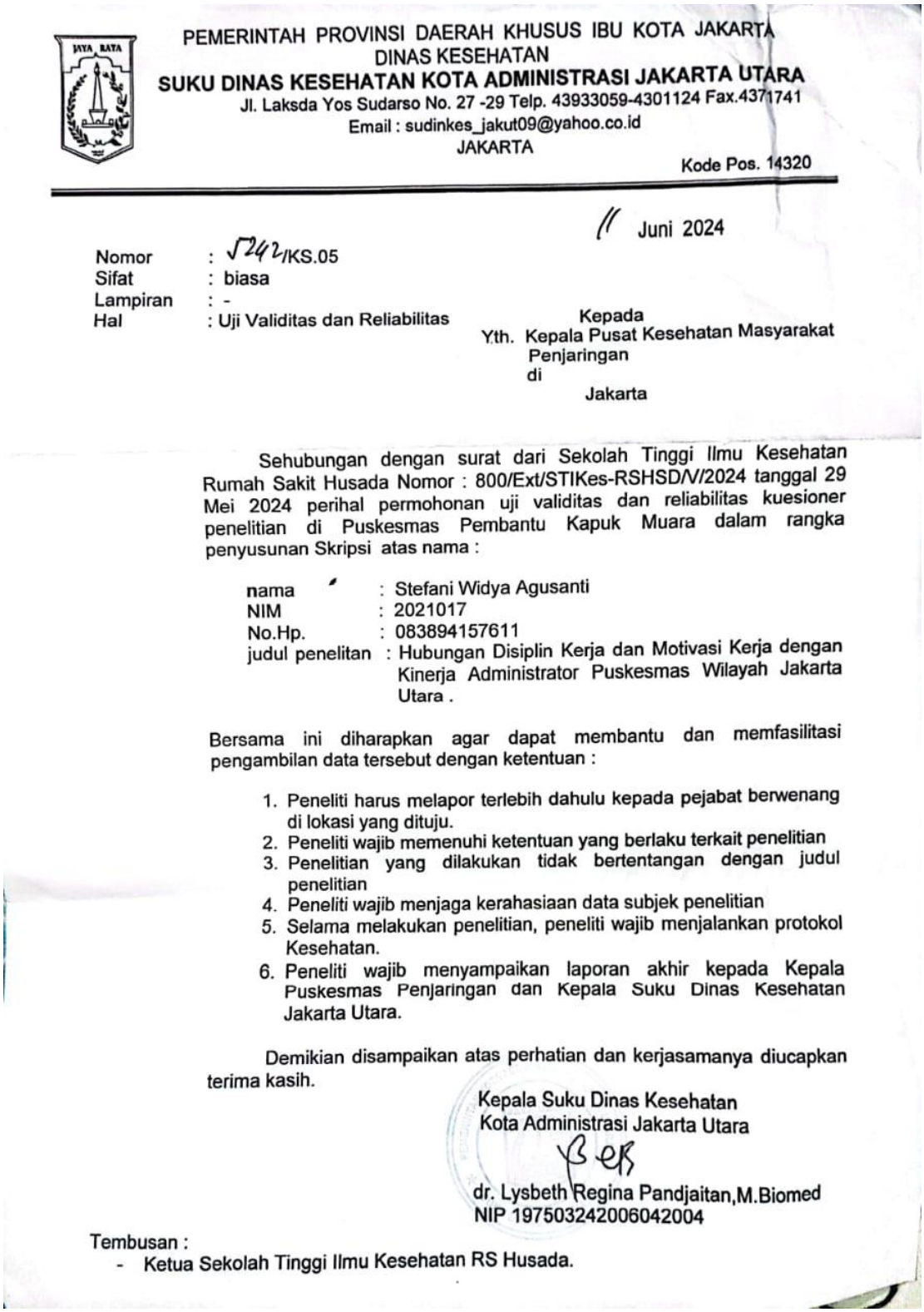
Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 29 Mei 2024
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
RS HUSADA

Ellynia, S.E., M.M
Ketua

Tembusan: Kepada Yth.,
1. Kepala Puskesmas Kecamatan Penjaringan
2. Kepala Puskesmas Kelurahan Pejagalan

Lampiran 5. Surat Balasan Izin Pengambilan Data



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBU KOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
Jl. Laksda Yos Sudarso No. 27 -29 Telp. 43933059-4301124 Fax.4371741
Email : sudinkes_jakut09@yahoo.co.id
JAKARTA
Kode Pos. 14320

11 Juni 2024

Nomor : 5242/KS.05
Sifat : biasa
Lampiran : -
Hal : Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepada
Yth. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Penjaringan
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Nomor : 800/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024 tanggal 29 Mei 2024 perihal permohonan uji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian di Puskesmas Pembantu Kapuk Muara dalam rangka penyusunan Skripsi atas nama :

nama : Stefani Widya Agusanti
NIM : 2021017
No.Hp. : 083894157611
judul penelitan : Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara .

Bersama ini diharapkan agar dapat membantu dan memfasilitasi pengambilan data tersebut dengan ketentuan :

1. Peneliti harus melapor terlebih dahulu kepada pejabat berwenang di lokasi yang dituju.
2. Peneliti wajib memenuhi ketentuan yang berlaku terkait penelitian
3. Penelitian yang dilakukan tidak bertentangan dengan judul penelitian
4. Peneliti wajib menjaga kerahasiaan data subjek penelitian
5. Selama melakukan penelitian, peneliti wajib menjalankan protokol Kesehatan.
6. Peneliti wajib menyampaikan laporan akhir kepada Kepala Puskesmas Penjaringan dan Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
Kota Administrasi Jakarta Utara

dr. Lysbeth Regina Pandjaitan,M.Biomed
NIP 197503242006042004

Tembusan :
- Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.

PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBU KOTA JAKARTA
DINAS KESEHATAN
SUKU DINAS KESEHATAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA UTARA
Jl. Laksda Yos Sudarso No. 27 -29 Telp. 43933059-4301124 Fax.4371741
Email : sudinkes_jakut09@yahoo.co.id
JAKARTA
Kode Pos. 14320

11 Juni 2024

Nomor : 5243 /KS.05
Sifat : biasa
Lampiran : -
Hal : Penelitian dan Pengambilan data

Kepada
Yth. Kepala Pusat Kesehatan Masyarakat Penjaringan
di
Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada Nomor : 798/Ext/STIKes-RSHSD/V/2024 tanggal 29 Mei 2024 perihal permohonan penelitian dan pengambilan data dalam rangka penyusunan Skripsi atas nama :

nama	: Stefani Widya Agusanti
NIM	: 2021017
No.Hp.	: 083894157611
judul penelitan	: Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara .

Bersama ini diharapkan agar dapat membantu dan memfasilitasi pengambilan data tersebut dengan ketentuan :

1. Peneliti harus melapor terlebih dahulu kepada pejabat berwenang di lokasi yang dituju.
2. Peneliti wajib memenuhi ketentuan yang berlaku terkait penelitian
3. Penelitian yang dilakukan tidak bertentangan dengan judul penelitian
4. Peneliti wajib menjaga kerahasiaan data subjek penelitian
5. Selama melakukan penelitian, peneliti wajib menjalankan protokol Kesehatan.
6. Peneliti wajib menyampaikan laporan akhir kepada Kepala Puskesmas Penjaringan dan Kepala Suku Dinas Kesehatan Jakarta Utara.

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Suku Dinas Kesehatan
Kota Administrasi Jakarta Utara

dr. Lysbeth Regina Pandjaitan,M.Biomed
NIP 197503242006042004

Tembusan :
- Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan RS Husada.

Lampiran 6. Surat Pengantar Etik

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
Jl. Mangga Besar Raya 137-139 Jakarta Pusat 10730
Telp. (021) 6259984 – 62305404, Fax. (021) 62305434
E-mail : admission@stikesrshusada.ac.id
Web : www.stikesrshusada.ac.id

Jakarta, 29 Mei 2024

Nomor : 529 /Ext/STIKes-RSHSD/V/2024
Hal : Permohonan Persetujuan Etik

Yth.
Komisi Etik Fakultas Ilmu Kesehatan (FIKES)
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Bersama surat ini kami mengajukan permohonan kepada Komite Etik FIKES UIN Syarif Hidayatullah untuk memeberikan surat keterangan lulus kaji etik (*ethical approval*) untuk proposal penelitian kami yang berjudul : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Administrator Puskesmas Wilayah Jakarta Utara.
Adapun peneliti yang akan melakukan penelitian adalah:

Nama	: Stefani Widya Agusanti
NIM/NIP	: 2021017
Pembimbing*	: Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M
	Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M

Terlampir kami sampaikan :

- Formulir Etik Penelitian FIKES
- Proposal Penelitian
- Formulir *informed consent*
- Rincian informasi yang diberikan kepada calon subyek sebelum meminta *informed consent*

Demikian surat permohonan ini kami ajukan, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.

Hormat Kami
Pemohon

Stefani Widya Agusanti
NIM. 2021017

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M.
NIK. 122 940 089

Lampiran 7. Surat Persetujuan Etik

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Jl. Kertamukti No. 5 Pisangan, Ciputat 15419, Jakarta
Telp : (021) 74716718 Fax : (021) 7404985
Email : fikes@uinjkt.ac.id

PERSETUJUAN ETIK *(ETHICAL APPROVAL)*
Un.01/F.10/KP.01.1/KE.SP/08.08.001/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, setelah dilakukan pembahasan dan penelitian, dengan ini memutuskan penelitian:

Judul	: **Hubungan Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Administrasi Puskesmas Wilayah Jakarta Utara**
Peneliti	: Stefani Widya Agusanti
NIP/NPM	: 2021017
Universitas	: STIKes RS Husada Jakarta
Fakultas	:
Program Studi	: Administrasi Kesehatan
Jenjang Studi	: S1

Dapat disetujui pelaksanaannya. Persetujuan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai batas waktu penelitian seperti yang tertera pada protokol penelitian dan jadwal penelitian.

Jika terdapat perubahan protokol penelitian, harus mengajukan kembali permohonan kajian etik (amandemen protokol).

Jakarta, 02 Agustus 2024
Ketua Komisi Etik Penelitian Kesehatan
FIKES UIN Syarif Hidayatullah,

Irma Nurbaeti, S.Kp.,M.Kes.,Sp.Mat., Ph.D

Lampiran 8. Informed Consent dan Kuesioner

Lembar Persetujuan Mengikuti Penelitian

Bersama ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
Umur :
Alamat :
Telepon :

Setelah mendapat keterangan secukupnya dan mengerti manfaat penelitian tersebut di bawah ini dengan judul: "Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Administrasi Puskesmas Wilayah Jakarta Utara"
Saya mengerti tujuan penelitian ini dan mengapa diminta untuk berpartisipasi. Semua pertanyaan yang saya ajukan telah dijawab peneliti.

Saya mengerti bahwa keiikutsertaan dalam penelitian ini bersifat sukarela dan setiap saat dapat mengundurkan diri dari penelitian.

Jakarta,……..

Yang memberi penjelasan Yang menyetujui

(Stefani Widya Agusanti) ( )

Petunjuk Pengisian Kuesioner:

1. Isilah dentitas Bapak/Ibu pada tempat yang telah disediakan
2. Bacalah setiap pertanyaan dan pernyataan dengan baik
3. Berikan tanda (√) di salah satu kolom yang sudah disediakan sesuai jawaban anda
4. Keterangan alternatif jawaban:

   Sangat Tidak Setuju : STS
   Tidak Setuju : TS
   Ragu-Ragu : RR
   Setuju : S
   Sangat Setuju : SS

Nama Responden :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki. ☐ Perempuan.

Usia : ☐ 20 – 40 tahun. ☐ > 65 tahun.
☐ 41 – 65 tahun.

Pendidikan Terakhir : ☐ SMA/SMK. ☐ S1
☐ D1/D2/D3/D4 ☐ S2

Adapun berikut gambaran kuesioner dalam rencana penelitian ini modifikasi dari penelitian (Agustian, 2019):

Disiplin Kerja (X1)

A. Taat Terhadap Aturan Waktu						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu hadir di puskesmas sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.					
2.	Saya selalu mematuhi kebijakan puskesmas mengenai jam istirahat dan jam pulang.					
3.	Saya selalu mengisi daftar kehadiran sesuai dengan waktu kedatangan dan waktu pulang.					
4.	Saya selalu minta izin dahulu jika terpaksa harus meninggalkan puskesmas lebih awal.					
5.	Saya bersedia lembur jika dibutuhkan demi menyelesaikan tugas tepat waktu.					

B. Taat Terhadap Aturan Perusahaan						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Semua peraturan yang ada dalam puskesmas saya sudah mematuhinya.					
2.	Saya sudah ikut serta memberikan kontribusi saya dalam puskesmas.					
3.	Saya selalu mendukung dan mematuhi setiap pembaruan aturan yang diberlakukan oleh puskesmas.					
4.	Saya selalu berpakaian rapi dan profesional sesuai dengan seragam yang ditetapkan puskesmas.					
5.	Saya bersedia mengikuti pelatihan atau program pengembangan yang diselenggarakan puskesmas.					

C. Taat Terhadap Aturan Perilaku						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu bersikap ramah, sopan, dan menghargai rekan kerja, atasan, pasien, serta keluarga pasien.					
2.	Saya selalu menjaga tutur kata dan bahasa yang baik dalam berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, pasien, serta keluarga pasien.					
3.	Dalam bekerja saya selalu menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik.					
4.	Saya bersedia menerima teguran atau sanksi atas pelanggaran aturan perilaku.					
5.	Saya selalu menghormati privasi dan hak orang lain serta menjaga kerahasiaan informasi.					

D. Taat Terhadap Aturan lainnya di Perusahaan						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu menjaga kebersihan dan kerapian puskesmas sesuai standar.					
2.	Saya selalu melaporkan kejadian atau insiden yang dapat menimbulkan risiko di puskesmas.					
3.	Saya selalu menjaga atau merawat dengan baik aset dan properti milik puskesmas.					
4.	Saya selalu bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.					
5.	Saya selalu menjaga kerahasiaan informasi penting dan data sensitif milik puskesmas.					

Motivasi Kerja (X2)

E. Dorongan Mencapai Tujuan						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya merasa antusias dan termotivasi untuk mengejar impian dan tujuan hidup saya.					
2.	Saya melihat tantangan sebagai peluang untuk tumbuh dan belajar lebih banyak.					
3.	Saya memiliki rencana kerja yang terstruktur untuk mencapai setiap tujuan yang telah ditetapkan.					
4.	Saya selalu bersikap positif dalam mengatasi hambatan dalam pekerjaan.					
5.	Saya memiliki visi jelas tentang apa yang ingin saya capai di masa depan.					

F. Semangat Kerja						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Dalam bekerja, saya terpengaruh dengan motivasi yang ada dalam lingkungan kerja.					
2.	Saya akan semakin giat bekerja apabila puskesmas mengakuinya.					
3.	Kecocokan suatu pekerjaan akan mempengaruhi semangat saya.					
4.	Saya memiliki rasa kebersamaan yang baik dengan rekan kerja saya dan atasan saya.					
5.	Gaji dan tunjangan dapat memotivasi saya dalam bekerja.					
6.	Saya tidak takut gagal dalam mencoba hal baru, karena kegagalan merupakan langkah untuk lebih maju.					

G. Inisiatif dan Kreatifitas						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu inisiatif dalam memulai pekerjaan baru tanpa diminta.					
2.	Saya pernah menciptakan cara inovativ dalam menyelesaikan masalah di tempat kerja.					
3.	Saya melihat tantangan sebagai kesempatan untuk berinovasi dan meningkatkan proses kerja.					
4.	Saya sering memberikan ide kreatif kepada rekan kerja maupun atasan saya.					
5.	Saya terbuka terhadap cara berpikir dan pendekatan baru dalam pekerjaan saya					

H. Rasa Tanggung Jawab						
Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Pimpinan memberikan tanggung jawab kepada saya sesuai dengan pekerjaan.					

2.	Saya bertanggung jawab atas hasil kerja saya baik yang positif maupun negatif.					
3.	Saya merasa memiliki tanggung jawab untuk puskesmas mencapai tujuannya.					
4.	Saya selalu konsisten menjaga standar kerja.					
5.	Saya selalu bertanggung jawab pada setiap masalah yang muncul dalam pekerjaan saya.					

I. Kinerja Pegawai (Y)

Pernyataan		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya selalu memberikan kualitas pekerjaan yang baik di puskesmas.					
2.	Saya selalu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pekerjaan di puskesmas.					
3.	Saya selalu bekerja dengan efektif agar meningkatkan kuantitas kinerja di puskesmas.					
4.	Saya selalu melakukan pekerjaan mengarah pada peningkatan efisiensi yang dapat meningkatkan kuantitas kinerja di puskesmas.					
5.	Saya mampu mengelola waktu untuk memprioritaskan tugas berdasarkan urgensi.					
6.	Saya selalu menyelesaikan tugas tepat waktu dengan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan di puskesmas.					

Lampiran 9. Cara Menghitung

Menurut Maggie C. Y Tam dalam (Yulifiyanto & Haryadi Sarjono, 2017) menghitung menggunakan metode *cut off poin.*

Rumus natural *cut off point*:

$$\frac{(\max score) + (\min score)}{2}$$

1. Disiplin Kerja

Jumlah pernyataan = 20

a. Skor Tertinggi = jumlah pernyataan × skor tertinggi
= 20 × 4
= 80

b. Skor Terendah = jumlah pernyataan × skor terendah
= 20 × 0
= 0

c. Natural *cut off point* $= \frac{(80)+(0)}{2}$
$= \frac{80}{2}$
= 40

Baik = jika jawaban responden >40

Kurang baik = jika jawaban responden <40

2. Motivasi Kerja

Jumlah pernyataan = 11

a. Skor Tertinggi = jumlah pernyataan × skor tertinggi
= 11 × 4
= 44

b. Skor Terendah = jumlah pernyataan × skor terendah
= 11 × 0
= 0

c. Natural *cut off point* $= \frac{(44)+(0)}{2}$

$= \frac{44}{2}$

$= 22$

Baik = jika jawaban responden >22

Kurang baik = jika jawaban responden <22

3. Kinerja Karyawan

Jumlah pernyataan = 6

a. Skor Tertinggi = jumlah pernyataan × skor tertinggi

$= 6 \times 4$

$= 24$

b. Skor Terendah = jumlah pernyataan × skor terendah

$= 6 \times 0$

$= 0$

c. Natural *cut off point* $= \frac{(24)+(0)}{2}$

$= \frac{24}{2}$

$= 12$

Baik = jika jawaban responden >12

Kurang baik = jika jawaban responden <12

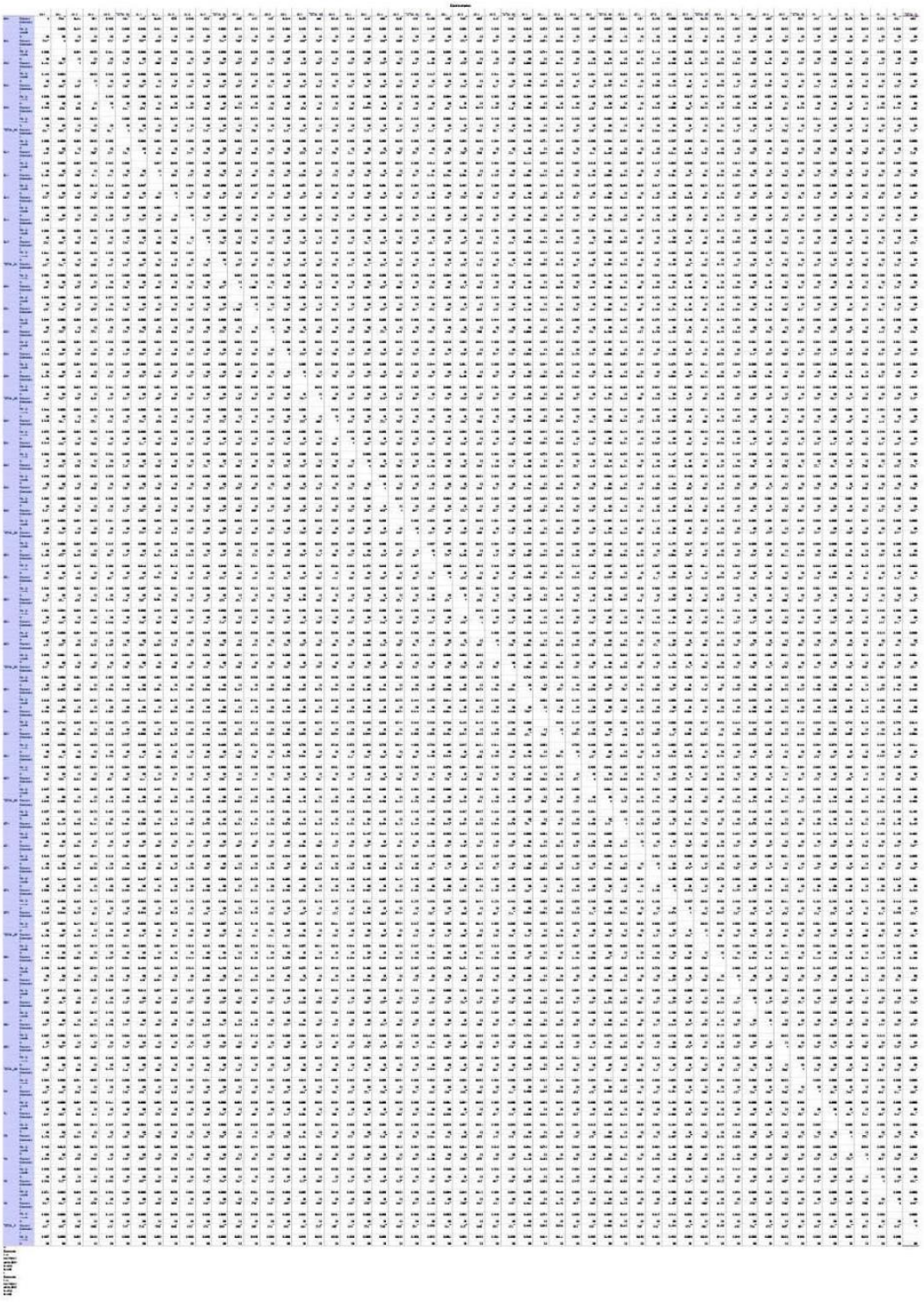
Lampiran 10. Data Mentah Sampel Penelitian

	X1					Total	X2					Total	X3					Total	X4					Total
No.Res	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	3	3	18	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	4	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	3	19	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
6	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	3	19	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19
9	4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	4	18	3	3	4	4	4	18
10	2	3	4	4	3	16	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	4	16
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13	2	2	3	4	4	15	3	3	2	3	3	14
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	16
18	4	4	3	4	3	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	4	4	3	18	4	3	3	4	3	17	4	4	4	3	4	19	4	4	3	3	4	18
22	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
24	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
26	2	3	4	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
27	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
28	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

X5					Total	X6					Total	X7					Total	X8					Total		
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2
4	4	3	4	3	18	3	2	3	4	4	16	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4
3	3	4	4	4	18	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19	4	4
3	4	4	4	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4
4	3	3	3	3	16	3	2	4	4	4	17	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3
3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18	3	3
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4
4	4	4	4	4	20	3	1	1	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3
3	4	3	3	3	16	4	3	2	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	4	17	4	3
3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3
3	3	3	3	3	15	3	1	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	4
4	4	4	4	4	20	0	0	0	4	4	8	0	4	4	0	4	12	0	4	4	4	4	16	4	4
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3
4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	4	3
3	3	3	4	4	17	3	1	3	3	3	13	3	3	3	2	3	14	4	3	3	4	4	18	4	4
4	4	2	3	4	17	2	1	4	2	4	13	2	2	4	2	4	14	2	4	3	4	3	16	3	3
3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	4
4	4	4	3	4	19	2	0	0	4	4	10	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4
4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	3
3	3	3	3	4	16	4	2	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	4
1	2	3	3	3	12	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16	3	3
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3
4	4	3	4	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18	4	4
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4
4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4

Y				Total
3	4	5	6	
4	4	3	3	22
4	4	3	4	23
4	4	4	4	24
3	3	3	3	18
3	4	3	4	20
3	3	3	3	18
4	4	4	4	24
3	3	3	4	19
3	3	4	4	21
3	3	3	3	18
3	3	3	3	19
4	4	4	4	24
4	3	3	3	19
3	3	4	3	20
4	4	4	4	24
3	2	3	2	16
3	3	3	3	18
4	4	4	4	24
3	3	3	3	20
4	3	4	4	23
3	3	3	3	18
4	4	4	3	23
3	3	3	3	18
4	4	4	4	24
3	3	3	3	18
3	3	3	2	17
4	4	4	4	24
3	3	3	3	18
4	4	4	4	24
4	4	4	4	24

Lampiran 11. Hasil Olah Data SPSS Uji Validitas



```
RELIABILITY
  /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 X4.1 X4.2
    X4.3 X4.4 X4.5 X5.1 X5.2 X5.3 X5.4 X5.5 X7.1 X7.2 X8.1 X8.2 X8.3 X8.4 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.971	37

Lampiran 13. Hasil Olah Data SPSS Karakteristik Responden

Frequency Table

JK

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	49	43.8	43.8	43.8
	Perempuan	63	56.3	56.3	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 40 tahun	90	80.4	80.4	80.4
	41 - 65 tahun	22	19.6	19.6	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

PT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D1/D2/D3/D4	49	43.8	43.8	43.8
	S1	36	32.1	32.1	75.9
	S2	8	7.1	7.1	83.0
	SMA/SMK	19	17.0	17.0	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Lampiran 14. Data Mentah Univariat dan Bivariat (Data Mentah Sampel)

					X1						X2						X3						X4						X5						X7		X8						Y						
No.Res	Nama/Inisial	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	2	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	5	6	Total
1	AM	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	3	3	3	3	2	14	1	2	3	4	4	14	4	3	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17	2	2	2	2	2	10	1	3	4	3	2	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
2	Imas	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	4	3	3	0	13	4	3	4	3	3	17	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	2	14	1	2	3	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
3	RF	Laki - laki	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	3	2	3	4	4	16	4	4	4	2	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	1	3	4	4	4	3	4	15	4	4	3	4	3	4	21
4	NY	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	3	3	1	15	2	2	4	4	4	16	3	3	4	1	4	15	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	4	18	1	3	4	3	3	3	3	12	3	4	4	4	4	4	23
5	Kwr	Perempuan	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	2	18	2	2	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
6	KL	Perempuan	41 - 65 tahu	SMA/SMK	3	3	3	3	2	14	3	1	3	3	3	13	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	3	5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
7	EW	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	3	16	3	4	3	1	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
8	KK	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	3	2	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	1	3	13	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	4	13	3	3	3	3	4	3	19
9	HP	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	3	4	3	2	16	2	3	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	2	2	1	2	1	8	4	4	8	3	4	4	4	15	3	4	4	3	4	4	22
10	NSM	Perempuan	41 - 65 tahu	SMA/SMK	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	0	3	3	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	3	20
11	RR	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
12	EL	Laki - laki	20 - 40 tahu	S2	4	4	4	4	1	17	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
13	Dap	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	0	16	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	3	3	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
14	I	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	0	16	2	1	3	3	4	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	2	16	4	3	7	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24
15	EH	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	0	12	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	2	4	3	4	17	1	4	5	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	23
16	RF	Perempuan	20 - 40 tahu	S2	3	1	1	4	1	10	2	4	3	4	4	17	4	4	3	2	4	17	3	2	4	3	4	16	2	2	2	2	3	11	3	4	7	2	2	4	2	10	4	2	2	2	2	2	14
17	AB	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	3	3	4	3	17	3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18	3	3	4	4	3	17	3	4	7	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	3	23
18	YR	Laki - laki	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
19	Ak	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	3	4	4	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	6	3	3	3	4	12	3	3	3	4	3	3	19
20	AF	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	4	18	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
21	AL	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	3	3	4	2	16	3	2	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	4	4	3	2	17	1	3	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	3	23
22	PR	Perempuan	41 - 65 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	3	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	3	2	14	3	3	6	3	3	4	4	14	4	3	3	3	3	3	19
23	LE	Perempuan	41 - 65 tahu	S2	4	4	4	3	2	17	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
24	"Yessi Magdalena"	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
25	R	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	4	3	4	1	15	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	2	15	1	3	4	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	3	23
26	SA	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
27	AMIR	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
28	AF	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	0	16	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
29	"FHS"	Laki - laki	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	0	16	2	4	4	4	4	18	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	4	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
30	DK	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	3	4	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
31	Hs	Laki - laki	20 - 40 tahu	S2	1	4	4	4	0	13	1	1	2	2	3	9	4	3	4	2	3	16	4	2	4	4	3	17	4	4	4	3	2	17	1	3	4	2	4	3	4	13	4	4	3	4	4	3	22
32	MAS	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
33	SR	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	4	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
34	RA	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	1	4	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
35	Dp	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	4	3	2	15	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	2	2	4	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
36	Opa Musyafa	Laki - laki	41 - 65 tahu	S1	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
37	AR	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	2	2	4	3	4	4	3	14	4	4	4	4	3	3	22
38	Roza m	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	2	18	4	1	4	4	4	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
39	MJ	Perempuan	41 - 65 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	3	1	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	4	4	4	3	3	3	21
40	MS	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
41	Monmom	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	4	3	4	1	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	4	16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
42	WP	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	3	4	4	1	16	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	18	2	4	6	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	23
43	Fk	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	2	4	4	3	3	16	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
44	AF	Laki - laki	20 - 40 tahu	S2	4	4	4	4	2	18	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
45	BDFT	Perempuan	41 - 65 tahu	S1	4	3	3	3	2	15	2	4	4	4	4	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	4	4	4	21
46	Sp	Laki - laki	41 - 65 tahu	SMA/SMK	4	3	3	3	1	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	5	3	3	3	3	12	3	3	1	3	3	3	16
47	SW	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	3	19	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
48	ahmad saiful abidin	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	3	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	4	18	4	3	3	3	3	16	3	4	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	23
49	M	Perempuan	20 - 40 tahu	S2	3	3	3	3	3	15	2	1	3	3	4	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	8	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
50	TA	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
51	Haryati	Perempuan	41 - 65 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
52	Wahyu Setyo utomo	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	6	3	3	4	3	13	4	4	4	4	4	4	24
53	R. Muh. Ihsan Sasra	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18

54	YM	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
55	NYY	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
56	FT	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
57	FA	Laki - laki	20 - 40 tahu	S2	1	3	4	2	4	14	1	4	4	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	3	3	3	4	3	16	3	4	7	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	4	23
58	EMH	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	3	2	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	17	3	3	6	3	4	4	4	15	3	4	4	3	3	4	21
59	Hanna Mulyani	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
60	Muhamad Munanda	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
61	R	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	2	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	4	16	3	3	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
62	Dwi Andhika Lestar	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
63	Dy	Perempuan	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
64	Rw	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
65	ID	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	2	3	2	2	1	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	3	11	2	2	4	2	2	2	2	8	2	2	2	2	2	2	12
66	NH	Perempuan	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	0	16	4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	2	3	16	4	4	8	3	4	4	3	14	3	3	4	3	4	4	21
67	MA	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	3	4	1	16	2	3	3	3	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
68	DD	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	2	14	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
69	Imam pujiono	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	1	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2	2	4	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
70	ET	Perempuan	41 - 65 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	2	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	4	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
71	IAH	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	4	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
72	"SB"	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
73	Reza	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	1	13	2	3	3	3	3	14	3	3	3	1	3	13	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	2	2	4	3	3	3	3	12	3	3	3	2	3	3	17
74	Ik	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	4	4	4	1	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
75	NS	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	3	19	3	1	3	3	3	13	4	4	3	1	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	1	4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
76	RPE	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	3	3	4	1	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	2	13	2	1	3	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	18
77	OSNR	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	2	4	4	4	4	18	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	3	7	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	3	23
78	MY	Perempuan	41 - 65 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	4	3	16	3	3	6	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	3	23
79	"HO"	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	3	1	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
80	FE	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	1	13	1	3	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	1	3	3	3	13	3	3	6	2	3	3	3	11	3	3	3	3	3	3	18
81	DP	Laki - laki	41 - 65 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	4	2	4	4	4	18	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	3	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
82	MA	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	1	4	4	4	4	17	4	4	4	1	4	17	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	17	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
83	Sw	Laki - laki	41 - 65 tahu	SMA/SMK	3	4	4	3	1	15	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	4	17	3	4	4	4	4	19	3	4	3	4	4	18	4	3	7	4	3	4	4	15	4	3	4	4	4	3	22
84	WHA	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	2	3	0	1	10	1	2	2	3	3	11	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
85	TW	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
86	AW	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	4	4	4	1	16	1	3	3	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	3	3	6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
87	Ad	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	4	4	4	4	1	17	1	2	4	4	4	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
88	S	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	3	4	1	16	1	3	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
89	K	Perempuan	20 - 40 tahu	S2	4	4	4	4	1	17	1	4	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	1	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
90	Rg	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	1	4	4	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	4	19	4	2	4	4	4	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
91	SR	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
92	RM	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	1	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
93	FT	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	2	4	4	4	18	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
94	ZN	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
95	MA	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
96	PR	Perempuan	41 - 65 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
97	Karsim	Laki - laki	41 - 65 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	2	3	5	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
98	RS	Laki - laki	41 - 65 tahu	SMA/SMK	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
99	FM	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	2	4	4	18	2	4	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
100	IN	Perempuan	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
101	Uki	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
102	SM	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
103	PD	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	3	3	6	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	4	24
104	YA	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18
105	Tri arya siska	Perempuan	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	3	19	2	1	3	4	4	14	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	19	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
106	AA	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
107	ER	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	3	3	6	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24
108	Ari gunawan	Laki - laki	20 - 40 tahu	SMA/SMK	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24
109	AS	Laki - laki	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24

110	J	Laki - laki	20 - 40 tahu	S1	3	4	4	4	2	17	2	2	4	4	4	16	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	8	2	3	3	3	11	4	3	3	3	3	3	19
111	Tiara	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	3	7	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	3	22
112	Tp	Perempuan	20 - 40 tahu	D1/D2/D3/D4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	13	3	3	6	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18

Lampiran 15. Hasil Analisa Data SPSS Univariat

Frequencies

Statistics

		Disiplin Kerja	Motivasi Kerja	Kinerja Karyawan
N	Valid	112	112	112
	Missing	0	0	0

Frequency Table

Disiplin Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak disiplin	1	.9	.9	.9
	disiplin	111	99.1	99.1	100.0
	Total	112	100.0	100.0	

Motivasi Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	termotivasi	112	100.0	100.0	100.0

Lampiran 16. Hasil Analisa Data SPSS Bivariat

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Disiplin Kerja * Kinerja Karyawan	112	100.0%	0	0.0%	112	100.0%
Motivasi Kerja * Kinerja Karyawan	112	100.0%	0	0.0%	112	100.0%

Disiplin Kerja * Kinerja Karyawan

Crosstab

			Kinerja Karyawan		
			Tidak Baik	Baik	Total
Disiplin Kerja	Tidak Disiplin	Count	1	0	1
		Expected Count	.0	1.0	1.0
		% of Total	0.9%	0.0%	0.9%
	Disiplin	Count	0	111	111
		Expected Count	1.0	110.0	111.0
		% of Total	0.0%	99.1%	99.1%
Total		Count	1	111	112
		Expected Count	1.0	111.0	112.0
		% of Total	0.9%	99.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	112.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	27.498	1	.000		
Likelihood Ratio	11.428	1	.001		
Fisher's Exact Test				.009	.009
Linear-by-Linear Association	111.000	1	.000		
N of Valid Cases	112				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.

b. Computed only for a 2x2 table

Motivasi Kerja * Kinerja Karyawan

Crosstab

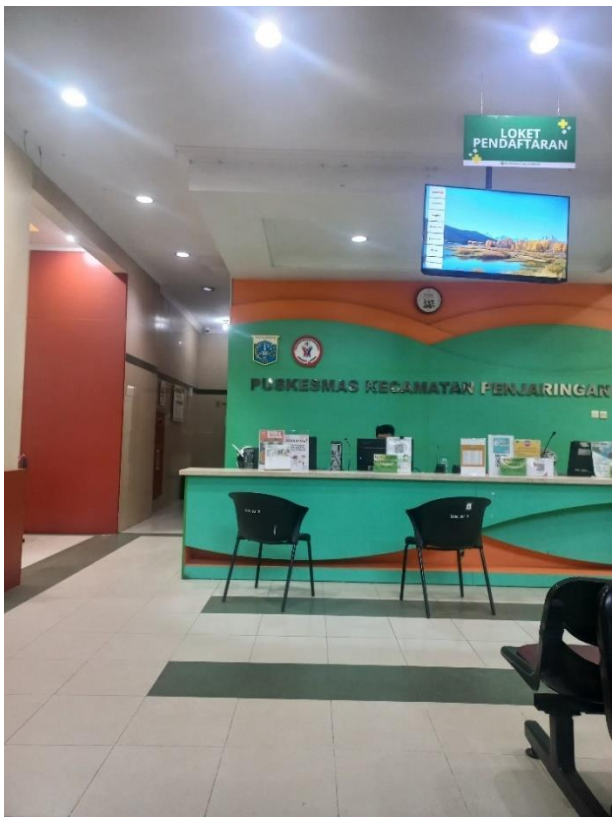
			Kinerja Karyawan		
			Tidak Baik	Baik	Total
Motivasi Kerja	Termotivasi	Count	1	111	112
		Expected Count	1.0	111.0	112.0
		% of Total	0.9%	99.1%	100.0%
Total		Count	1	111	112
		Expected Count	1.0	111.0	112.0
		% of Total	0.9%	99.1%	100.0%

Chi-Square Tests

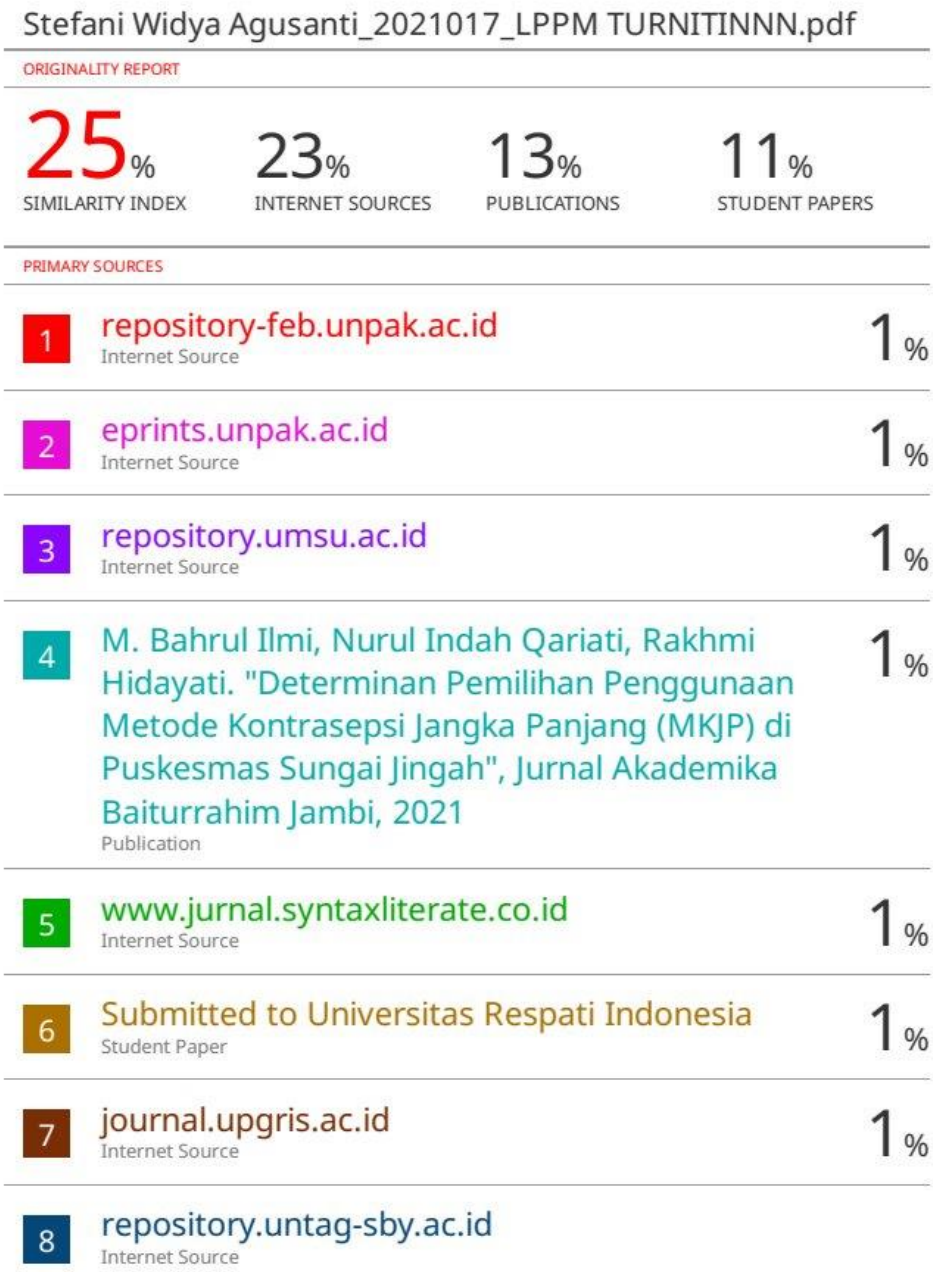
	Value
Pearson Chi-Square	.[a]
N of Valid Cases	112

a. No statistics are computed because Motivasi Kerja is a constant.

Lampiran 17. Dokumentasi



Lampiran 18. Turnitin



Stefani Widya Agusanti_2021017_LPPM TURNITINNN.pdf

ORIGINALITY REPORT

25%	23%	13%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

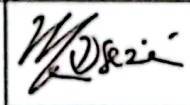
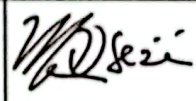
1	repository-feb.unpak.ac.id Internet Source	1%
2	eprints.unpak.ac.id Internet Source	1%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
4	M. Bahrul Ilmi, Nurul Indah Qariati, Rakhmi Hidayati. "Determinan Pemilihan Penggunaan Metode Kontrasepsi Jangka Panjang (MKJP) di Puskesmas Sungai Jingah", Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi, 2021 Publication	1%
5	www.jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
7	journal.upgris.ac.id Internet Source	1%
8	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Stefani Widya Agusanti
NIM : 2021017
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan/ S1Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Kecamatan Penjaringan Tahun 2024.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi Judul Penelitian : Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Duta Indah.		Variabel karyawan di spesifikkan lagi
2	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul, mengganti lokasi penelitian		Pastikan jumlah administrator ada berapa di lokasi penelitian
3	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi bab 1, latar belakang		Antar paragraf masih belum nyambung, permasalahan belum jelas
4	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi bab 1, manfaat penelitian		Diperbaiki lagi manfaat nya, masih urang tepat
5	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi mengenai bab 1-3		Lanjutkan membuat bab 4
6	Selasa, 2 April 2024	Tambahkan penelitian terdahulu di latar belakang		Minimal ada 3 penelitian terdahulu
7	Selasa, 2 April 2024	Konsultasi bab 4		Hasil ukur DO dmasukkan sumbernya
8	Selasa, 2 April 2024	Teori dalam bab 2, ditambahkan lagi		Pakai lebih banyak
9	Selasa, 2 April 2024	Konsultasi bab 1, Rumusan masalah		Rumusan masalah disesuaikan dengan teori
10	Selasa, 2 April 2024	Konsultasi bab 1, latar belakang		Di mantapkan lagi masalahnya
11	Rabu, 24 April 2024 (pasca sempro)	Judul dan bab 1		Pada judul "terhadap" di ubah menjadi "dengan", bulan di judul diketik miring, hasil negatif di latar belakang

Dipindai dengan CamScanner

12	Rabu, 24 April 2024 (pasca sempro)	Bab 1		Rumusan masalah ditambahkan sedikit masalah dari latar belakang, hasil yang negatif dulu baru yang positif dalam latar belakang
13	Rabu, 24 April 2024 (pasca sempro)	Bab 2 dan bab 3		Tau tahun teorinya dan kenapa pake teori itu, angka gausah dimasukin di hasil DO, dampak positif dipersingkat di hasil DO
14	Rabu, 24 April 2024 (pasca sempro)	Bab 3 dan 4		Penelitian relevan dimasukkan juga ke dalam latar belakang, di DO dibuat per sub dan scoring
15	Rabu, 8 Mei 2024 (pasca sempro)	Bab 3 dan bab 4		Kuesiner dibuat pernyataan persub, judul dibuat segitiga terbalik
16	Jumat, 17 Mei 2024 (pasca sempro)	Penulisan pada skripsi		Space disesuaikan buku panduan, pertanyaan penelitian tujuan khusus kerangka konsep DO kuesioner disamakan, halaman lembarnya dibikin.
17	Selasa, 28 Mei 2024 (pasca sempro)	Lokasi penelitian		Lokasi penelitian silahkan ditentukan dan dipastikan.
18	Senin, 1 Juli 2024	kelengkapan dokumen etik		Meminta tanda tangan untuk kelengkapan dokumen etik
19	Rabu, 10 Juli 2024	Sampel penelitian		Sampel penelitian diambil dri sebagian karyawan yang ada di puskesmas kecamatan penjaringan
20	Sabtu, 17 Juli 2024 (online by whatsapp)	Uji valid		Terdapat pernyataan yang tidak valid kemudian di eliminasi saja tidak perlu melakukan uji valid ulang.2
21	Selasa, 30 Juli 2024	Hasil pembahasan skripsi, variabel		Sub variabel dihilangkan, menjadi variabel besar saja yaitu disiplin kerja dan motivasi kerja

Dipindai dengan CamScanner

22	Rabu, 14 Agustus 2024 (revisi pasca sidang)	Revisi sidang		Menambahkan halaman cover, merapihkan penulisan, menambahkan penelitian yang tidak sejalan di pembahasan, spss data dijadikan 100%

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing Utama

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M)

NIK. 119830073

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Stefani Widya Agusanti
NIM : 2021017
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Puskesmas Wilayah Jakarta Utara Tahun 2024.

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi Judul Penelitian : Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Duta Indah.		Untuk lokasi penelitian sebaiknya di puskesmas atau RSUD
2	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi judul penelitian		Perbanyak membaca jurnal karena SDM sangatlah banyak
3	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi bab 1		Mengenai rumusan masalah
4	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi kerangka teori		Cantumkan sitasi di kerangka teori
5	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi bab 2		Teori yang digunakan
6	Selasa, 2 April 2024	Bab 1 sampai dengan bab 4		Lanjut membuat bab 4
7	Selasa, 2 April 2024	Hasil turnitin masih terlalu tinggi		Harus bisa maksimal 25%, hipotesis dijabarin gaperlu pakai tabel
8	Selasa, 2 April 2024	Penelitian relevan		Penelitian relevan harus 10 sumber, tambahkan lagi penelitian relevan
9	Selasa, 2 April 2024	Setiap tabel ukurang font nya 11		Jika buka didalam tabel ukuran 12
10	Kamis, 25 April 2024 (pasca sempro)	Revisi bab 1		Menyambungkan antar paragraf di latar belakang, jrnal luar ditambahkan

Dipindai dengan CamScanner

11	Kamis, 25 April 2024 (pasca sempro)	Bab 2 dan bab 3		Kerangka teori dan konsep disesuaikan sama teori yang digunakan, kerangka teori semua garis nyambung
12	Rabu, 8 Mei 2024 (pasca sempro)	Revisi bab 3		Makna Ha dan Ho tidak perlu pake "diterima"
13	Rabu, 8 Mei 2024 (pasca sempro)	Revisi bab 4 mengenai lokasi penelitian		Lokasi penelitian puskesmas di satu wilayah
14	Rabu, 8 Mei 2024 (pasca sempro)	Turnitin		Turnitin harus diturunkan lagi minimal 25%, masih terlalu tinggi
15	Selasa, 28 Mei 2024 (pasca sempro)	Bab 4, instrumen penelitian		Kuesioner diberikan kode soal dan dibuat tabel di bab 4 dalam instrumen penelitian1
16	Selasa, 28 Mei 2024 (pasca sempro)	Lokasi penelitian		Lokasi penelitian dipastikan lagi ingin memakai berapa puskesmas dan harus berada di satu wilayah.
17	Rabu, 29 Mei 2024 (online by whatsapp)	Perizinan lokasi penelitian dan etik		Memberikan nama puskesmas lokasi penelitian llau mendapat surat izin penelitian dari STIKes RS Husada untuk dikirim ke SuDin, surat pengantar etik
18	Selasa, 25 Juni 2024 (online by whatsapp)	Lokasi penelitian dan sampel		Lokasi penelitian kurang SDM untuk sampel, mengubah sampel penelitian di lokasi yang sama.
19	Kamis, 18 Juli 2024 (onine by whatsapp)	Progres pengambilan sampel		Pengambilan sampel diselesaikan pada hari ini juga terkumpul 112 responden
20	Selasa, 30 Juli 2024	Persiapan sidang, pengolahan data spss		Menghilangkan sub variabel pada penelitian, menjadi variabel besar yaitu disilin kerja dan motivasi kerja
21	Rabu, 14 agustus 2024 (pasca sidang)	Revisi sidang		Menambahkan halaman cover, merapihkan penulisan,

Dipindai dengan CamScanner

				menambahkan penelitian yang tidak sejalan di pembahasan, spss data dijadikan 100%

Jakarta, Juli 2024
Pembimbing Anggota

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep., M.K.M)

NIK. 122940089

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

Dipindai dengan CamScanner

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

HUBUNGAN *CUSTOMER RELANTIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DENGAN LOYALITAS PASIEN DI BAGIAN ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PADEMANGAN

SKRIPSI

ZAHRA AURELIA
2021019

PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA
JAKARTA
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Zahra Aurelia

NPM : 2021019

Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan

Judul Skripsi : Hubungan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan pada Program Studi S1 Administrasi Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Rumah Sakit Husada

DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama : Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M (.....)

Pembimbing Anggota : Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M (.....)

Penguji : Yurita Mailintina, S.Tr.Keb,MARS (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 23 Juli 2023

Yang Menyetujui

Program Studi S1 Administrasi Kesehatan

Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M

Ketua Prodi

STIKes RS Husada

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjat kan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya sehinnga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul ”Hubungan *Customer Relationship Management* (CRM) dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan” tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis s

ampaikan kepada :

1. Ibu Ellynia, S.E., M.M, selaku Ketua STIKes RS Husada yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan studi kami
2. Ibu Ns. Ria Efkelin, S.Kep., M.M selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan penulisan penelitian
3. Ibu Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M selaku pembimbing anggota yang telah banyak memberikan motivasi selama menempuh studi STIKes RS Husada
4. Ibu Juliet Marcel Noraja Pieter, selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di RSUD Pademangan
5. Segenap Dosen dan Karyawan STIKes RS Husada yang dengan sabar mendampingi penulis
6. Terimakasih kepada petugas Rumah Sakit Umum Pademangan yang telah mambantu penulis dalam membantu untuk menjalankan tugas akhir penulis
7. Kedua orang tua penulis ibunda Yuli Novita dan khususnya alm ayahanda tercinta Irwan yang telah pergi lebih dulu meninggalkan kita semua, yang telah memberikan dukungan moral dan spiritual dalam mendidik, dengan penuh kasih sayang dan membesarkan penulis atas kesabarannya, serta memberikan dukungan materi dalam menjalankan pendidikan sarjana ini hingga lulus. Penulis berharap menjadi anak yang dapat dibanggakan

8. Kedua adik penulis Shafiyyah Jilan dan Muhammad Ghifari Hilmy terimakasih atas doa dan segala dukungannya kepada penulis
9. Kepada teman, kerabat dan orang terdekat dengan penulis Cindy Berliana, Puput Putriyani, Desi Purnama Sari, dan A.A yang sudah menyaksikan serta membantu penulis dalam memberikan motivasi secara sabar dan Ikhlas untuk mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat dan perjuangan
10. Terimakasih kepada para sahabat penulis Puput, Cindy, Desi yang selalu setia menemani dan menghibur penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini
11. Seluruh teman seperjuangan penulis pada prodi Administrasi Kesehatan terimakasih telah menjadi teman dalam suka dan duka selama menjalani pendidikan Sarjana.
12. Terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi kepada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, tanpa jasamu penulis tidak bisa sampai dititik ini.
13. Dan khususnya terimakasih kepada diri sendiri yang telah berhasil berjuang melewati ini semua, terimakasih sudah mau bertahan disaat dunia sedang memberikan cobaan yang begitu hebat, terimakasih sudah tetap mau melanjutkan proses ini sampai akhirnya ada dititik sekarang, terimakasih sudah berdamai dengan diri sendiri, terimakasih.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 26 Juli 2024

Penulis

Zahra Aurelia

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **iii**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **v**

HALAMAN PERNYATAAN PERTANGGUNG JAWABAN ..... **vi**

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **vii**

KATA PENGANTAR ..... **viii**

ABSTRACT ..... **x**

ABSTRAK ..... **xi**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Pertanyaan Penelitian 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.4.1 Tujuan Umum 6

1.4.2 Tujuan Khusus 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

1.5.1 Manfaat Teoritis 7

1.5.2 Manfaat Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 *Customer Relationship Management* (CRM) 9

2.1.2 Loyalitas 18

2.2 Kajian Penelitian Relevan 22

2.3 Kerangka Teori 29

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN .. 30
3.1 Kerangka Konseptual 30
3.2 Definisi Operasional 30
3.3 Hipotesis 34

BAB IV PROFIL TEMPAT PENELITIAN 36
4.1 Gambaran Umum RSUD Pademangan 36
4.2 Visi dan Misi 36
4.2.1 Visi 36
4.2.2 Misi 36
4.3 Fasilitas Pelayanan RSUD Pademangan 36
4.3.1 Rawat Jalan 36
4.3.2 Rawat Inap 37
4.3.3 Pelayanan Penunjang 37
4.4 Data Kunjungan Pasien 37
4.5 Struktur Organisasi RSUD Pademangan 39

BAB V METODE PENELITIAN 40
5.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian 40
5.2 Populasi Penelitian 40
5.3 Sampel 40
5.3.1 Kriteria Sampel Penelitian 41
5.4 Teknik Pengumpulan Data 42
5.4.1 Data Primer 42
5.4.2 Data Sekunder 42
5.5 Tempat dan Waktu 42
5.6 Rencana Instrumen Penelitian 42
5.7 Teknis Analisis Data 43
5.7.1 Analisis Univariat 43
5.7.2 Analisis Bivariat 43

5.8 Uji Validitas 44
5.9 Uji Reliabilitas 46
5.10 Etika Penelitian 47

BAB VI HASIL PENELITIAN 49
6.1 Karakteristik Responden 49
6.2 Analisis Univariat 50
6.2.1 Variabel Kompetensi 50
6.2.2 Variabel Pelayanan 50
6.2.3 Variabel Pengetahuan 51
6.2.4 Variabel Teknologi 51
6.3 Analisis Bivariat 52
6.3.1 Hubungan Variabel Kompetensi dengan Loyalitas Pasien 52
6.3.2 Hubungan Variabel Pelayanan dengan Loyalitas Pasien. 52
6.3.3 Hubungan Variabel Pengetahuan dengan Loyalitas Pasien 53
6.3.4 Hubungan Variabel Teknologi dengan Loyalitas Pasien. 53

BAB VII PEMBAHASAN 55
7.1 Keterbatasan Penelitian 55
7.2 Pembahasan Hasil Penelitian 55
7.2.1 Karakteristik Responden 55
7.2.2 Indikator Kompetensi 56
7.2.3 Indikator Pelayanan 58
7.2.4 Indikator Pengetahuan 60
7.2.5 Indikator Teknologi 62

BAB VIII PENUTUP 65
8.1 Kesimpulan 65
8.2 Saran 66

DAFTAR PUSTAKA 68
LAMPIRAN 73

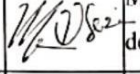
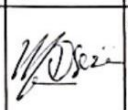
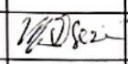
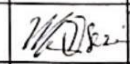
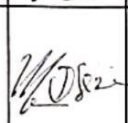
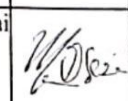
Lampiran 16 : Konsultasi Bimbingan

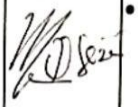
Pembimbing Utama

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Zahra Aurelia
NIM : 2021019
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan/ S1Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul yang ingin di diteliti		• Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil • Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah		• Rumusan masalah dibuat satu paragraf • Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan		• Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terhadulu • Ditambahkan tabel pebandingan antara penelitian terdahulu dengan peneliian saat ini
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		• Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahanya • Mencari data mengenai rumah sakit tersebut
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi oprasional		Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		• Teori konsep diperhatikan lagi

				mana yang ingin diteliti • Tambahkan karakteristik responden di definisi oprasional
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner		• Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian • Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas
9	Sabtu, 13 April 2024	Bab 2		Tinjauan teori harus diperdalam
10	Sabtu , 13 April 2024	Bab 4		Tambahkan etika penelitian
11	Minggu, 15 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		• Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsul bimbingan • List lembar bimbingan minimal 10 point • Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaikan Bab 1 sampai Bab 4		• Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2 • Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang • Persingkat hasil penelitian relevan di tabel • Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4		• Tambahkan di rumusan masalah • Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli

				• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing Utama

(Ns. Ria Efkelin, S.Kep.,M.M)

NIK.119830073

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota

Pembimbing Anggota

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN RS HUSADA

Nama Lengkap : Zahra Aurelia
NIM : 2021019
Program Studi : S1 Administrasi Kesehatan/ S1Keperawatan
Judul Skripsi : Hubungan Customer Relationship Management (CRM) dengan Loyalitas Pasien di Bagian Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Pademangan

No	Tanggal	Materi Konsultasi	TTD	Catatan
1	Senin, 19 Februari 2024	Konsultasi mengenai judul yang ingin di diteliti		• Perbanyak cari jurnal literatur pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil • Pastikan tempat penelitian yang diteliti kalau bisa rumah sakit
2	Rabu, 13 Maret 2024	Konsultasi Bab 1 mengenai rumusan masalah		• Rumusan masalah dibuat satu paragraf • Tambahkan pertanyaan penelitian dibuat per point
3.	Rabu, 13 Maret 2024	Bab 2 mengenai kajian penelitian relevan		• Tambahkan menjadi 10 judul penelitian terhadulu • Ditambahkan tabel pebandingan antara penelitian terdahulu dengan peneliian saat ini
4	Kamis, 04 April 2024	Bab 3 dan Bab 4		• Perkuat latar belakang harus terlihat permasalahanya • Mencari data mengenai rumah sakit tersebut
5	Kamis, 04 April 2024	Konsultasi mengenai definisi oprasional		Ditambahkan setiap sumber yang digunakan kedalam tabel definisi
6	Kamis, 04 April 2024	Bab 3		• Teori konsep diperhatikan lagi

				mana yang ingin diteliti • Tambahkan karakteristik responden di definisi oprasional
7.	Jumat, 05 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		Metode penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian
8	Sabtu, 13 April 2024	Kuesioner		• Dicek kembali pertanyaan kuesioner penelitian • Tambahkan lebih banyak lagi agar tidak kerja dua kali saat uji validitas
9	Sabtu, 13 April 2024	Bab 2		Tinjauan teori harus diperdalam
10	Sabtu , 13 April 2024	Bab 4		Tambahkan etika penelitian
11	Minggu, 15 April 2024	Bab 1 sampai Bab 4		• Mengirimkan lembar persetujuan, halaman persetujuan, lembar konsul bimbingan • List lembar bimbingan minimal 10 point • Sudah mulai print out proposal untuk diserahkan kepada penguji dan pembimbing
12	Jumat, 24 April 2024	Perbaikan Bab 1 sampai Bab 4		• Cari teori lain yang membahas CRM lebih dari satu, minimal 2 • Masukkan penelitian terdahulu yang negatif di latar belakang • Persingkat hasil penelitian relevan di tabel • Pisahkan penelitian relevan yang hasilnya negatif sebanyak 6
13	Kamis, 2 Mei 2024	Bab 1 dan Bab 4		• Tambahkan di rumusan masalah • Tambahkan teori mengenai etika penelitian menurut para ahli

				• Turunkan lagi hasil turnitin dari 22%
14.	Rabu, 24 Juli 2024	Bab 5 dan Bab 8		• Melakukan bimbingan mengenai hasil dari keseluruhan penelitian

Jakarta, Mei 2024
Pembimbing Anggota

(Ns. Sarah Geltri Harahap, S.Kep.,M.K.M)
NIK.119830073

Catatan:
Bimbingan Tugas Akhir minimal 14 kali konsultasi, baik ke Pembimbing Utama dan Pembimbing Anggota