

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

PERNYATAAN KEASLIAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Kegunaan Teoritis	9
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Pustaka	10
2.1.1 Manajemen	10
2.1.1.1 Pengertian Manajemen	10
2.1.1.2 Bidang-bidang Manajemen.....	11
2.1.1.3 Prinsip Manajemen	12
2.1.1.4 Unsur-Unsur Manajemen	12
2.1.1.5 Fungsi Manajemen	14
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
2.1.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..	15
2.1.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.2.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.2.4 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22

2.1.2.5 Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia ..	23
2.1.3 Prinsip <i>Human Capital Index (HCI)</i>	26
2.1.3.1 Konsep <i>Human Capital Index (HCI)</i>	26
2.1.3.2 Pengertian <i>Human Capital Index (HCI)</i>	27
2.1.3.3 Dimensi <i>Human Capital Index (HCI)</i>	29
2.1.3.4 <i>Human Capital Index (HCI)</i> dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)	32
2.1.3.5 <i>Human Capital Index (HCI)</i> dalam Konteks Pelayanan Kesehatan	33
2.1.3.6 Hubungan <i>Human Capital Index (HCI)</i> dengan Pelayanan Kesehatan	34
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	35
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	35
2.1.4.2 Strategi Kualitas Pelayanan	37
2.1.4.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	39
2.1.5 Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	41
2.1.5.1 Definisi Puskesmas	41
2.1.5.2 Fungsi dan Kewenangan Puskesmas	42
2.1.5.3 Manajemen Pelayanan Puskesmas	45
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	46
2.3 Kerangka Pemikiran	50
2.4 Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Metode yang Digunakan	54
3.2 Desain Penelitian	55
3.3 Operasionalisasi Variabel	55
3.4 Populasi dan Sampel	57
3.4.1 Populasi	57
3.4.2 Sampel	57
3.5 Alat Pengumpul Data	58
3.6 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data	60

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data	60
3.6.2 Teknik Analisis Data.....	61
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.7.1 Uji Validitas	63
3.7.2 Uji reliabilitas	64
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1. Hasil Penelitian	65
4.1.1. Gambaran umum Objek Penelitian	65
4.1.1.1. Profil Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari, Kabupaten Ciamis.....	65
4.1.1.2. Visi dan Misi.....	66
4.1.1.3. Susunan Kepegawaian dan Tugas Pokok dan fungsi	69
4.1.2. Karakteristik Responden.....	72
4.1.3. Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
4.1.3.1. Deskripsi Variabel <i>human capital index (HCI)</i> ...	76
4.1.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	94
4.1.4. Pembuktian hipotesis	112
4.2. Pembahasan	114
4.2.1. Analisis <i>Human Capital Index</i> di Puskesmas Ciulu Kecamatan Kabupaten Ciamis.....	114
4.2.2. Analisis Kualitas Pelayanan puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis	124
4.2.3. Analisis pengaruh <i>human capital indeks</i> (HCI) terhadap Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Ciulu, Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis	129
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1 Simpulan	136
5.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pra Survey Kualitas Pelayanan pada Puskesmas Ciulu 2025	3
Tabel 1.2	Human Capital Index, ASEAN 2025.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	46
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 3.2	Jadwal Penelitian	62
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4.3	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	75
Tabel 4.4	Pedoman Interpretasi	77
Tabel 4.5	Pendidikan yang saya peroleh telah memberikan pengetahuan dan keterampilan yang relevan sehingga mampu meningkatkan kemampuan saya dalam menjalankan pekerjaan atau aktivitas sehari-hari secara lebih efektif	79
Tabel 4.6	Lembaga pendidikan yang saya ikuti telah menyediakan proses pembelajaran yang mendukung pengembangan kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan peningkatan kualitas sumber daya manusia	80
Tabel 4.7	Akses terhadap pendidikan yang saya peroleh memberikan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, serta kesiapan dalam menghadapi tuntutan dunia kerja	61
Tabel 4.8	Program pendidikan yang tersedia telah membantu meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas dan pengembangan diri.....	82
Tabel 4.9	Pendidikan yang saya tempuh mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan	83
Tabel 4.10	Kondisi kesehatan yang saya miliki saat ini mendukung saya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif	86
Tabel 4.11	Saya memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang	

membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan saya ...	87
Tabel 4.12 Upaya menjaga kesehatan seperti pola makan yang baik, olahraga, dan istirahat yang cukup telah saya lakukan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik	88
Tabel 4.13 Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan saya mampu membantu masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan	89
Tabel 4.14 Kondisi kesehatan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan saya dalam belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri.....	90
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel <i>Human Capita Indeks</i> 91	
Tabel 4.16 Pedoman Interpretasi	96
Tabel 4.17 Ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik	97
Tabel 4.18 Fasilitas fisik di Puskesmas (seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet) terlihat bersih dan terawat dengan baik.....	98
Tabel 4.19 Pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.....	99
Tabel 4.20 Petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan	100
Tabel 4.21 Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	102
Tabel 4.22 Petugas memberikan pelayanan secara efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama.....	103
Tabel 4.23 Informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya	104
Tabel 4.24 Petugas Puskesmas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.....	105
Tabel 4.25 Petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik	107
Tabel 4.26 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing.....	108
Tabel 4.27 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel kualitas pelayanan	109

Tabel 4.28 Model Summary	112
Tabel 4.29 Coefficients ^a	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	53