

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
RINGKESAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Peneliti	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA,KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
 HIPOTESIS	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	8
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya	
Manusia	8
2.1.1.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia ..	9
2.1.2. Kompetensi.....	10
2.1.2.1. Pengertian Kompetensi	10
2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi	
Kompetensi	11

2.1.2.3. Peran Kompetensi terhadap Kualitas	
Pelayanan.....	13
2.1.2.4. Indikator Kompetensi	13
2.1.3. Disiplin	14
2.1.3.1. Pengertian Disiplin	14
2.1.3.2. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	15
2.1.3.3. Peran Disiplin terhadap Kualitas	
Pelayanan.....	16
2.1.3.4. Indikator Disiplin Kerja.....	18
2.1.4. Motivasi Kerja	18
2.1.4.1. Pengertian Motivasi Kerja	18
2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Motivasi	
Kerja	19
2.1.4.3. Peran Motivasi Kerja terhadap Kualitas	
Pelayanan.....	20
2.1.4.4. Indikator Motivasi Kerja.....	22
2.1.5. Kualitas Pelayanan	23
2.1.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.5.2. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas	
Pelayanan.....	24
2.1.5.3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di	
Rumah Sakit	25
2.1.5.4. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.	26
2.2. Penelitian Terdahulu yang Relevan	28
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.3.1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas	
Pelayanan.....	32
2.3.2. Pengaruh Disiplin terhadap Kualitas Pelayanan	33
2.3.3. Pengaruh motivasi kerja terhadap Kualitas	
Pelayanan.....	33

2.3.4. Pengaruh Kompetensi, Disiplin, dan Motivasi Kerja terhadap Kualitas Pelayanan.....	34
2.4. Hipotesis	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Desain Penelitian	38
3.3 Operasionalisasi Variabel	39
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Alat pengumpulan data	43
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45
3.6.1 Teknik Pengolahan Data	45
3.6.2 Teknik Analisis Data	45
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas	46
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Hasil Penelitian.....	47
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.1.1. Sejarah Singkat RSUD Aghisna Medika Sidareja.....	47
4.1.1.2. Struktur organisasi dan job deskripsi.....	49
4.1.2. Karakteristik responden.....	51
4.1.3. Deskripsi variabel yang diteliti.....	54
4.1.3.1. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kompetensi.....	54
4.1.3.2. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Disiplin.....	62
4.1.3.3. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Motivasi Kerja.....	70

4.1.3.4. Deskripsi Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan	79
4.1.4. Pembuktian Hipotesis	87
4.2. Pembahasan	92
4.2.1. Analisis gambaran kompetensi, disiplin dan motivasi kerja pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja.....	92
4.2.2. Analisis gambaran kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja.....	93
4.2.3. Analisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja	95
4.2.4. Analisis pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja	96
4.2.5. Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada RSUD Aghisna Medika Sidareja	97
4.2.6. Analisis pengaruh secara simultan kompetensi, disiplin dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Aghisna Medika Sidareja.....	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1. Simpulan	101
5.2. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra- Survey Mengenai Kualitas Pelayanan	2
Tabel 1.2 Komepetnsi pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja Berdasarkan Jenjang Pendidikan Pegawai	4
Tabel 1.3 Kedisiplinan pegawai RSUD Aghisna Medika Sidareja Berdasarkan Absensi atau Tingkat Kehadiran	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2 Skor Pendapat Responden	44
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	46
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan usia	54
Tabel 4.4 Pedoman interpretasi	55
Tabel 4.5 Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya	55
Tabel 4.6 Pegawai memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja	56
Tabel 4.7 Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya	56
Tabel 4.8 Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat	57
Tabel 4.9 Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya	57
Tabel 4.10 Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan	58
Tabel 4.11 Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan	58
Tabel 4.12 Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	59

Tabel 4.13 Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja	59
Tabel 4.14 Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan	60
Tabel 4.15 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Kompetensi	61
Tabel 4.16 Pedoman interpretasi.....	62
Tabel 4.17 Pedoman interpretasi.....	63
Tabel 4.18 Pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	63
Tabel 4.19 Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas.....	64
Tabel 4.20 Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi	64
Tabel 4.21 Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku.....	65
Tabel 4.22 Pegawai melaksanakan setiap instruksi atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab.....	65
Tabel 4.23 Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas.....	66
Tabel 4.24 Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan	66
Tabel 4.25 Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala	67
Tabel 4.26 Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja	67
Tabel 4.27 Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat	68
Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Disiplin	69
Tabel 4.29 Pedoman interpretasi	70
Tabel 4.30 Pedoman interpretasi.....	71

Tabel 4.31 Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam bekerja.....	71
Tabel 4.32 Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala	72
Tabel 4.33 Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan	72
Tabel 4.34 Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari	73
Tabel 4.35 Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari	73
Tabel 4.36 Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat	74
Tabel 4.37 Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan.....	74
Tabel 4.38 Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja.....	75
Tabel 4.39 Pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya.....	76
Tabel 4.40 Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan	76
Tabel 4.41 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Motivasi Kerja ..	77
Tabel 4.42 Pedoman interpretasi	78
Tabel 4.43 Pedoman interpretasi.....	79
Tabel 4.44 Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapih	79
Tabel 4.45 Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan.....	80
Tabel 4.46 Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.....	80
Tabel 4.47 Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	81

Tabel 4.48 Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan	82
Tabel 4.49 Pegawai segera merespons keluhan atau pertanyaan dari pengguna layanan	82
Tabel 4.50 Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai	83
Tabel 4.51 Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan	83
Tabel 4.52 Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan	84
Tabel 4.53 Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian ...	84
Tabel 4.54 Rekapitulasi Hasil Penelitian tentang Variabel Kualitas Pelayanan	85
Tabel 4.55 Pedoman interpretasi	86
Tabel 4.56 Coefficients ^a	87
Tabel 4.57 Model summary	90
Tabel 4.58 Anova ^a	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian	35
Gambar 3.1 Desain Penelitian	38