

## DAFTAR ISI

|                                                                                |      |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                                             | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....                                           | ii   |
| HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS DAN<br>PUBLIKASI.....                           | iii  |
| ABSTRAK.....                                                                   | iv   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                          | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                                                           | viii |
| DAFTAR ISI.....                                                                | xi   |
| DAFTAR TABEL.....                                                              | xiv  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                             | xvi  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                                        | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                                            | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                                  | 10   |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                                                      | 11   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                                    | 12   |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                                                  | 12   |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN<br>HIPOTESIS.....               | 16   |
| 2.1 Kajian Pustaka .....                                                       | 16   |
| 2.1.1. Teori Ilmu Manajemen .....                                              | 16   |
| 2.1.2. Manajemen Sumberdaya Manusia .....                                      | 24   |
| 2.1.3. Fungsi-fungsi Manajemen Sumberdaya Manusia.....                         | 29   |
| 2.1.4. Manajemen Sumber Daya Manusia MSDM dalam<br>Organisasi Kesehatan.....   | 35   |
| 2.1.5. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kepuasan<br>Pasien di Puskesmas ..... | 39   |
| 2.1.6. Pelayanan Publik.....                                                   | 47   |

|                                              |                                                                                     |     |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.7.                                       | Kualitas Pelayanan Publik .....                                                     | 56  |
| 2.1.4.                                       | Penyelenggaraan Program Badan Penyelenggara<br>Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan..... | 67  |
| 2.1.8.                                       | Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) .....                                        | 80  |
| 2.1.9.                                       | Model Donabedian dalam Layanan Kesehatan.....                                       | 85  |
| 2.1.10.                                      | Teori Kualitas Layanan dan Dimensi SERVQUAL ...                                     | 86  |
| 2.1.11.                                      | Kepuasan Pasien sebagai Hasil Pelayanan .....                                       | 87  |
| 2.2                                          | Penelitian Terdahulu.....                                                           | 88  |
| 2.3                                          | Kerangka Pemikiran .....                                                            | 93  |
| 2.4                                          | Hipotesis Penelitian .....                                                          | 97  |
| BAB III METODE PENELITIAN .....              |                                                                                     | 99  |
| 3.1                                          | Metode yang Digunakan.....                                                          | 99  |
| 3.2                                          | Desain Penelitian .....                                                             | 101 |
| 3.3                                          | Definisi Operasional Variabel .....                                                 | 104 |
| 3.4                                          | Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data .....                                         | 105 |
| 3.5                                          | Populasi dan Sampel.....                                                            | 109 |
| 3.5.1                                        | Populasi.....                                                                       | 109 |
| 3.5.2                                        | Sampel .....                                                                        | 110 |
| 3.6                                          | Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....                                            | 113 |
| 1.                                           | Analisis Univariat .....                                                            | 117 |
| 2.                                           | Analisis Bivariat.....                                                              | 117 |
| 3.                                           | Analisis Regresi Linear Sederhana .....                                             | 118 |
| 4.                                           | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                                | 119 |
| 3.7                                          | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....                                             | 119 |
| 3.8                                          | Waktu dan Tempat Penelitian.....                                                    | 122 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... |                                                                                     | 124 |

|                |                                                            |     |
|----------------|------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1.           | Hasil Penelitian.....                                      | 124 |
| 4.2.1.         | Gambaran Umum Puskesmas Kroya II.....                      | 124 |
| 4.2.2.         | Karakteristik Responden.....                               | 130 |
| 4.2.3.         | Hasil Uji Korelasi .....                                   | 142 |
| 4.2.4.         | Hasil Uji Hubungan .....                                   | 144 |
| 4.2.           | Pembahasan .....                                           | 147 |
| 4.2.1.         | Karakteristik Responden Penelitian .....                   | 147 |
| 4.2.2.         | Kemudahan Pengurusan Berkas Program Rujuk<br>Balik         | 152 |
| 4.2.3.         | Ketersediaan Obat Program Rujuk Balik.....                 | 154 |
| 4.2.4.         | Kejelasan Alur Pelayanan Program Rujuk Balik.....          | 157 |
| 4.2.5.         | Komunikasi Petugas dalam Pelayanan Program Rujuk<br>Balik  | 160 |
| 4.2.6.         | Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Program Rujuk<br>Balik   | 163 |
| 4.2.7.         | Tingkat Kepuasan Pasien Program Rujuk Balik.....           | 165 |
| 4.2.8.         | Hubungan Program Rujuk Balik dengan Kepuasan<br>Pasien     | 172 |
| 4.2.9.         | Kontribusi Program Rujuk Balik terhadap Kepuasan<br>Pasien | 174 |
| 4.2.10.        | Implikasi Hasil Penelitian bagi Puskesmas Kroya II         | 176 |
| BAB V          | SIMPULAN DAN SARAN.....                                    | 178 |
| 5.1.           | SIMPULAN.....                                              | 178 |
| 5.2.           | SARAN.....                                                 | 179 |
| DAFTAR PUSTAKA | .....                                                      | 182 |
| LAMPIRAN-      |                                                            |     |
| LAMPIRAN.....  |                                                            |     |
|                |                                                            | 134 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                    | 88  |
| Tabel 3 .1 Definisi Operasional Variabel.....                                           | 104 |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....                                                       | 122 |
| Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur .....                                   | 130 |
| Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin .....                          | 131 |
| Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan Tingkat Pendidikan Terahir.....              | 132 |
| Tabel 4.4 Distribusi frekuensi berdasarkan pekerjaan .....                              | 132 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kemudahan Pengurusan PRB .....               | 133 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Obat Yang Dibutuhkan                         | 134 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kejelasan Alur Pelayanan PRB .....           | 135 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Komunikasi Petugas ....                      | 136 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan .....     | 137 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Fasilitas dan Kenyamanan .....              | 138 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Keandalan Layanan ...                       | 139 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kesigapan Petugas Memberikan Pelayanan..... | 140 |

|                                                                                   |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Rasa Aman dan Kompetensi Petugas..... | 141 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kesopanan dan Perhatian Petugas ..... | 142 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Kuesioner Program PRB.....                          | 143 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Korelasi Kuesioner Program PRB.....                          | 144 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Hubungan Antara Antara Program Rujuk Balik.....             | 145 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| Gambar 2.1 Tingkatan Manajemen.....              | 15  |
| Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....             | 96  |
| Gambar 3.1 Model Struktural .....                | 102 |
| Gambar 4.1 Peta Wilayah Puskesmas Kroya II ..... | 125 |