DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
SURAT PERNYATAAN ..... **ii**
MOTTO ..... **iii**
ABSTRACT ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9
1.2.1 Identifikasi Masalah 9
1.2.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9
1.3.1 Maksud Penelitian 9
1.3.2 Tujuan Penelitian 10
1.4 Kegunaan Penelitian 10
1.4.1 Kegunaan Praktis 10
1.4.2 Kegunaan Akademis 10
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 11
1.5.1 Lokasi Penelitian 11
1.5.2 Waktu Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 Disiplin Kerja 12
2.1.1.1 Pengertian Disiplin Kerja 12
2.1.1.2 Faktor –Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja 13

2.1.1.3 Tujuan Disiplin Kerja..... 13
2.1.1.4 Pendekatan Disiplin Kerja..... 14
2.1.1.5 Macam-Macam Disiplin Kerja..... 15
2.1.2 Kinerja Pelayanan Kesehatan 16
2.1.2.1 Pengertian Kinerja..... 16
2.1.2.2 Penilaian Kinerja..... 17
2.1.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja..... 18
2.1.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi..... 19
2.1.3 Kepuasan Pelanggan..... 21
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan..... 21
2.1.3.2 Faktor- Faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan 22
2.1.3.3 Sifat atau Ciri Pelayanan jasa Kesehatan 23
2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan..... 23
2.1.3.5 Aspek-Aspek yang Mempengaruhi Pelanggan 24
2.1.4 Penelitian Terdahulu..... 24
2.2 Kerangka Pemikiran 28
2.2.1 Naratif..... 28
2.2.2 Keterkaitan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan 30
2.2.2.1 Keterkaitan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan..... 30
2.2.2.2 Keterkaitan Kinerja Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelanggan..... 32
2.3 Hipotesis..... 35

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 36
3.2 Metode Penelitian 36
3.2.1 Desain Penelitian 37
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 38
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 41
3.2.3.1 Sumber Data..... 41
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 42
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 43
3.2.4.1 Uji Validitas 45
3.2.4.2 Uji Reabilitas..... 48
3.2.4.2 Uji MSI 50
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 52
3.2.5.1 Rancangan Analisis..... 52
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis..... 57

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan 60
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan..... 60
4.1.1.1 Visi dan Misi Puskesmas Sekeloa Bandung 60
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan..... 61
4.1.3 Deskripsi Pekerjan..... 62
4.1.3 Aktivitas Perusahaan 64
4.2 Karakteristik Responden 64
4.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.. 64
4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia 65
4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 66
4.3 Analisis Deskriptif..... 67
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja Pada Petugas Puskesmas Sekeloa Bandung..... 67
4.3.1.1 Frekuensi Kehadiran..... 68

4.3.1.2 Ketaatan Pada Standar Kerja 71
4.3.1.3 Ketaatan Pada Peraturan 72
4.3.1.4 Etika Kerja 74
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pelayanan Kesehatan Pada Petugas Puskesmas Sekeloa Bandung 75
4.3.2.1 Tingkat Pemanfaatan 76
4.3.2.2 Kualitas dan Standar Pelayanan..... 78
4.3.2.3 Cakupan Pelayanan..... 80
4.3.2.4 Produktivitas 82
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sekeloa bandung 84
4.3.3.1 Kehandalan *(Reability)* 85
4.3.3.2 Daya Tanggap *(Responsiveness)* 86
4.3.3.3 Jaminan *(Assurance))* 89
4.3.3.4 Empati *(Empaty)*..... 93
4.4 Analisis Verifikatif 95
4.4.1 Pengaruh Disiplin Kerja (X) Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) 97
4.4.2 Pengaruh Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) Terhadap Kepuasan Pasien (Z)..... 102
4.4.3 Pengaruh Disiplin Kerja (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Z) Melalui Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) 107

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 110
5.2 Saran 111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Kunjungan Pasien Puskesmas Sekeloa Bandung 2014.....	8
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	33
Gambar 2.2	Paradigma Penelitian	35
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Sekeloa Bandung.....	61
Gambar 4.2	Diagram Jalur Variabel X Terhadap Y	99
Gambar 4.3	Diagram Jalur Variabel Y Terhadap Z	104
Gambar 4.4	Diagram Jalur Variabel Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kepuasan Pasien Melalui Kinerja Pelayanan Kesehatan.....	107

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Kuesioner Awal	6
Tabel 1.2	Data Kunjungan Puskesmas Sekeloa Bandung 2014	7
Tabel 1.3	Rencana dan Ralisasi Penelitian	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Desain Penelitian	38
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3.3	Jumlah Pasien dalam 1 Tahun 2013	42
Tabel 3.4	Skala Likert.....	45
Tabel 3.5	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai r	46
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X)	47
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y)	47
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Varibel Kepuasan Pasien (Z)	48
Tabel 3.9	Hasil Uji Reabilitas Kuesioner Penelitian	50
Tabel 3.10	Kriteria Persentase Tanggapan Responden	53
Tabel 3.11	Tingkat Keeratan Korelasi	56
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	66
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Mengenai Keefektifan Waktu dalam Melakukan Pelayanan	68
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Mengenai Para Petugas Selalu Berada di Tempat	69
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Mengenai Petugaas Datang Tepat Waktu dalam melayani pendaftaran.....	70
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Mengenai Petugas Bekerja Sesuai Jam Kerja.....	71
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Mengenai Melayani Masyarakat dengan	

Baik 72
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Para Petugas Menggunakan Pakaian dengan Sopan 73
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang Sopan dan Ramah 74
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Menyampaikan Informasi dengan Benar 75
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Ruangan Yang Memadai 76
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Lingkungan yang Nyaman 77
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pemeriksaan Dokter 78
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani Cepat dan Tanggap 79
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Petugas Melayani dengan Sabar 80
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi dari Dokter 81
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi dari Para Petugas Kesehatan 81
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Petugas yang Cukup untuk Melayani Pasien Rawat Jalan 82
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Fasilitas Pelayanan yang Memadai 83
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Petugas Puskesmas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul 85
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai kejelasan Tulisan pada Resep Obat 86

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan pada Papan Petunjuk 87
Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Menetapkan Diagnosis Penyakit..... 88
Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan dokter dan Petugas lainnya dalam Bekerja 89
Tabel 4.26 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan dan Kerapihan Ruangan 90
Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Baik Ruang Tunggu Maupun Ruang Pemeriksaan..... 91
Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Penataan Eksterior dan Interior Ruangan 92
Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan dan Keamanan Lingkungan 93
Tabel 4.30 Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Pasien..... 94
Tabel 4.31 Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* Sub Struktur satu 96
Tabel 4.32 Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* Sub Struktur dua..... 97
Tabel 4.33 Korelasi Antara X dengan Y..... 98
Tabel 4.34 Koefisien Determinasi *(R Square)*..... 100
Tabel 4.35 Uji Hipotesis X_1 (Uji t) 102
Tabel 4.36 Korelasi Antara Y dengan Z 103
Tabel 4.37 Koefisien Determinasi *(R Square)*..... 105
Tabel 4.38 Uji Hipotesis Y (Uji t) 106
Tabel 4.39 Dekomposisi Pengaruh Langsung dan Tidak langsung dari Variabel Bebas X Terhadap Variabel terikat Z Melalui Variabel antara Y 108