

SKRIPSI

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN**



Oleh :

**TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014**

**PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2018**

SKRIPSI

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam mencapai gelar
Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM)



Oleh :

TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014

PROGRAM STUDI S1 KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES BAKTI HUSADA MULIA MADIUN
2018

PERSETUJUAN

**Skripsi Ini Telah Disetujui Oleh Pembimbing
Dan Telah Dinyatakan Layak Mengikuti Ujian Sidang Skripsi**

SKRIPSI

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN**

**Menyetujui,
Pembimbing II**

**Menyetujui,
Pembimbing I**

**Suhadi Pravitno S.KM, M.M
NIDN. 8865100016**

**Cholik Harun Rosjidi, M.Kes
NIS. 2005 0006**

**Mengetahui,
Ketua Prodi Kesehatan Masyarakat**

**Avicena Sakufa Marsanti, SKM., M.Kes
NIDN. 0717059101**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana kesehatan masyarakat (S.KM).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Resti Lestantini, M.Kes selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.
2. Bapak Zaenal Abidin, S.KM., M.Kes selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun
3. Ibu Avicena Sakufa Marsanti, S.KM., M.Kes selaku Ketua Prodi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun
4. Bapak Cholik Harun Rosjidi, M.Kes selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingannya
5. Bapak Suhadi Prayitno, S.KM,M,M selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingannya
6. Bapak H. Edy Bachrun, S.KM,M.Kes selaku selaku penguji yang telah menyempatkan waktunya untuk menguji skripsi ini
7. Seluruh dosen Program Studi Kesehatan Masyarakat dan rekan-rekan serta semua pihak yang banyak membantu dalam penyusunan Skripsi.

Penulis menyadari dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran yang membangun diharapkan demi perbaikan penyelesaian skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini membawa manfaat.

Madiun, 13 September 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tyas Purnaningsih

NIM : 201604014

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan dalam memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penelitian baik sudah maupun belum/tidak dipublikasikan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka.

Madiun, September 2018

Tyas Purnaningsih

NIM. 201604014

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Tyas Purnaningsih

Jenis Kelamin : Wanita

Tempat/tgl lahir : Ngawi/ 07 Juli 1990

Agama : Katolik

Alamat : Jalan Pajang no 11 Kelurahan Winongo, Kecamatan Manguharjo Kota Madiun

Alamat Email : Tyastitis0790@gmail.com

Riwayat Pendidikan : SDK St. Bernardus Kota Madiun (1996 – 2002)
SMPN 3 Kota Madiun (2002 – 2005)
SMAN 6 Kota Madiun (2005 – 2008)
D3 Kebidanan STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun
(2008 – 2011)
S1 Kesehatan Masyarakat STIKES Bhakti Husada Mulia
Madiun (2016 – Sekarang)

Riwayat Pekerjaan : PT. Sinarmas Multifinance Madiun (2012 – 2014)
RS. Santa Clara Madiun (2014 – 2016)

ABSTRAK

Tyas Purnaningsih

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

(Studi Kasus di Ruang Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun)

Prosentase Hasil Evaluasi Disiplin Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun menunjukkan bahwa disiplin kerja paling rendah diperoleh dari Tenaga Administrasi untuk indikator datang terlambat sebesar 35,40% dan pergi tanpa keterangan saat jam kerja sebesar 32,90%. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2018 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan disiplin kerja Rumah Sakit Umum Daerah Madiun menunjukkan kategori cukup dengan nilai unsur sebesar 2,30.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh tenaga administrasi meliputi Bidang Penunjang, Bidang Pelayanan, Bidang Tata Usaha, serta Bidang Keuangan yang berjumlah 52 orang. Sampel terdiri dari Seluruh Kepala Bidang, Kepala Seksi dan staf administrasi. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *Total Sampling*.

Hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata disiplin kerja Tenaga Administrasi sebesar 51,71% atau 86,1%. Sedangkan nilai rata-rata kualitas pelayanan prima sebesar 78,58 atau 87,3%. Hasil uji statistik menggunakan uji *Pearson Product Moment* diperoleh nilai r sebesar 4,25 menunjukkan ada hubungan yang sedang dengan arus positif. Nilai Koefisien Determinasi sebesar 18% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan prima dipengaruhi disiplin kerja sebesar 18%. Nilai signifikansi (p value) sebesar 0,002 ($< \alpha$ 0,05) maka H_1 diterima artinya ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima. Diharapkan pihak rumah sakit terus berupaya meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima Tenaga Admnitrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Prima, Tenaga Administrasi.

ABSTRACT

Tyas Purnaningsih

RELATIONSHIP BETWEEN WORK DISCIPLINE WITH THE EXCELENT SERVICE QUALITY AT THE REGIONAL GENERAL HOSPITAL OF MADIUN CITY
(Case Study in the Administration Room of the Madiun Regional Public Hospital)

Percentage of Employee Discipline Evaluation Regional General Hospital of Madiun City showed that the lowest work discipline was obtained from Administrative Staff for indicators arriving late at 35.40% and leaving without explanation during working hours of 32.90%. Whereas the 2018 Community Satisfaction Index shows that the quality of service in the work discipline at Regional General Hospital of Madiun City shows sufficient categories with an elemental value of 2.30.

This type of research is quantitative with a cross sectional approach. The population of this study is all administrative staff including 52 Supporting Areas, Fields of Services, Administration, and Finance. The sample consisted of all Field Heads, Section Heads and administrative staff. The sampling method uses Total Sampling technique.

The results of the study revealed that the average value of work discipline of Administrative Staff was 51.71% or 86.1%. While the average value of excellent service quality is 78.58 or 87.3%. The results of statistical tests using Pearson Product Moment test obtained r value of 4.25 indicating that there is a moderate relationship with positive flow. Determination coefficient value of 18% shows that the quality of excellent service is influenced by work discipline of 18%. Significant value (ρ value) of 0.002 ($<\alpha$ 0.05) then H1 is accepted meaning that there is a work discipline relationship with the excellent service quality of the administrative staff at Regional General Hospital of Madiun City
There is a relationship between work discipline and excellent service quality. It is expected that the hospital will continue to improve work discipline and excellent service quality in the Staff Administration at Regional General Hospital of Madiun City.

Key Words: Work Discipline, Excellent Service Quality, Staff Administration.

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR ISTILAH	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan.....	9
1.3.1 Tujuan Umum.....	9
1.3.2 Tujuan Khusus.....	10
1.4 Manfaat.....	10
1.5 Keaslian Penelitian.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Disiplin Kerja.	12
2.1.1 Pengertian Disiplin.....	12

2.1.2	Pengertian Disiplin Kerja.....	13
2.1.3	Manfaat Disiplin Kerja.....	14
2.1.4	Prinsip Disiplin Kerja.....	15
2.1.5	Indikator Disiplin Kerja.....	17
2.2	Kualitas Pelayanan Prima.....	19
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3	Faktor Pengaruh Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.4	Pengertian Pelayanan Prima.....	21
2.2.5	Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	23
2.2.6	Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	25
2.3	Tenaga Administrasi.....	26
2.3.1	Pengertian Tenaga administrasi.....	26
2.3.2	Bidang Tenaga Administrasi.....	27
2.4	Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	28

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN

.....	30
3.1	Kerangka Konseptual.....	30
3.2	Hipotesis.....	31

BAB 4 METODE PENELITIAN.....

4.1	Desain Penelitian.....	31
4.2	Populasi.....	31
4.3	Teknik Sampling.....	32
4.4	Kerangka Kerja Penelitian.....	33
4.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
4.5.1	Variabel Penelitian.....	34
4.5.2	Definisi Operasional.....	35

4.6	Instrumen Penelitian.....	38
4.6.1	Uji Validitas.....	39
4.6.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	41
4.8	Prosedur Pengumpulan Data.....	42
4.9	Pengolahan dan Teknik Analisa Data.....	43
4.9.1	Pengolahan Data.....	43
4.9.2	Teknik Analisa Data.....	46
4.10	Etika Penelitian.....	48
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
5.1	Hasil Penelitian.....	51
5.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
5.1.2	Karakteristik Responden.....	59
5.1.2.1	Karakteristik Usia Responden.....	59
5.1.2.2	Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	59
5.1.2.3	Karakteristik Pendidikan Responden.....	60
5.1.2.4	Karakteristik Lama Kerja Responden.....	61
5.1.3	Hasil Analisa Univariat.....	61
5.1.3.1	Disiplin Kerja Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun	62
5.1.3.2	Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	63
5.1.4	Hasil Analisa Bivariat.....	64
5.1.4.1	Analisa Koefisien Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> ..	64
5.1.4.2	Koefisien Determinasi.....	65
5.1.4.3	Pengujian Hipotesis.....	65
5.2	Pembahasan.....	66

5.2.1	Disiplin Kerja Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun	66
5.2.2	Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	70
5.2.3	Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	75
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN.....		79
6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA.....		81
LAMPIRAN.....		84

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1.1	Indeks Kepuasan Masyarakat Tempat Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2017.....	3
Tabel 1.2	Capaian Standart Pelayanan Minimal Administrasi Dan Manajemen RSUD Kota Madiun.....	5
Tabel 1.3	Hasil Evaluasi Disiplin Kerja Bulan April 2018 RSUD Kota Madiun.....	7
Tabel 1.4	Keaslian Penelitian.....	11
Tabel 4.1	Definisi Operasional Variabel Disipli Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	36

Tabel 4.4	Rangkuman hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan Prima.....	43
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	61
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Disiplin Kerja Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	62
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.....	63
Tabel 5.7	Perhitungan Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	64
Tabel 5.8	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r (<i>Pearson</i>)....	64
Tabel 5.9	Perhitungan Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Kerangka Konsep.....	34
Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUD Kota Madiun.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kartu Bimbingan Skripsi..... 84
Lampiran 2	Kisi-Kisi Instrumen..... 85
Lampiran 3	Lembar Permohonan Menjadi Responden..... 86
Lampiran 4	Lembar Persetujuan Menjadi responden..... 87
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian..... 88
Lampiran 6	Tabulasi Kuesioner..... 89
Lampiran 7	Karakteristik Responden..... 92
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 94
Lampiran 9	Hasil Korelasi Uji <i>Pearson Product Moment</i> 105

DAFTAR ISTILAH

<i>Service Excelent</i>	: Pelayanan Prima
<i>Cost recovery</i>	: Biaya Perawatan
<i>Mental attitude</i>	: Sikap Mental
<i>fitnes for use</i>	: Kecocokan Untuk Pemakaian
<i>service</i>	: Pelayanan
<i>Core</i>	: Inti
<i>Tangibles</i>	: Kualitas Pelayanan Yang Berupa Sarana Fisik
<i>Reliability</i>	: Kemampuan dan Keandalan
<i>Responsiveness</i>	: Kesanggupan
<i>Assurance</i>	: Keramahan
<i>Empathy</i>	: Perhatian
<i>profit oriented</i>	: Berorientasi Keuntungan
<i>nonprofit</i>	: Berorientasi Sosial
<i>Attitide</i>	: Sikap
<i>Attention</i>	: Perhatian
<i>Action</i>	: Tindakan
<i>Ability</i>	: Kemampuan
<i>Appearance</i>	: Penampilan
<i>Accountability</i>	: Tanggung jawab

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan dan merupakan institusi penyedia jasa. Pelayanan kesehatan di sebuah Rumah Sakit memiliki peranan penting dalam mencapai keberhasilan. Pelayanan yang kompleks perlu dikelola secara profesional oleh sumber daya manusianya. Salah satu faktor yang mendukung adalah tenaga kesehatan yang harus tersedia selama 24 jam untuk merawat pasien (Hiryani, 2010).

Menurut Rivai (2009) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk meningkatkan kesadaran seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Fathoni (2009) kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup

menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

Pelayanan Prima (*Service Excelent*) adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Penerapan konsep-konsep pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil, jadi penerapan tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Konsep pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah, cara atau strategi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk melayani pelanggannya (Barata,2011).

Menurut Robert dan Prevest dalam Lupiyoadi (2001), kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi. Ditinjau dari pemakai jasa pelayanan kesehatan (health consumer) maka pengertian kualitas pelayanan lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi antara petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan. Ditinjau kualitas pelayanan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir. Menjaga mutu pelayanan sangat penting dilakukan agar kepuasan pasien dapat tercapai dan pada tingkatan selanjutnya loyal terhadap rumah sakit. Mengingat persaingan rumah sakit semakin kompetitif. terutama untuk rumah sakit swasta yang sumber pendapatan utamanya adalah dari pasien.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kemenpan Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, bahwa Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Tempat Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tahun 2017.

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Kemudahan mendapatkan informasi	3,00	Baik
2	Kemudahan prosedur	2,94	Baik
3	Persyaratan pelayanan	2,90	Baik
4	Keberadaan petugas pelayanan	2,51	Cukup
5	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,30	Cukup
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,10	Sangat Baik
7	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,99	Baik
8	Kesopanan petugas pelayanan	3,00	Baik
9	Keramahan petugas pelayanan	2,74	Cukup
10	Kesesuaian jadwal pelayanan	2,85	Baik
11	Kenyamanan lingkungan	2,88	Baik

12	Kecepatan penyelesaian pelayanan	3,00	Baik
13	Kebersihan lingkungan	3,01	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,21	Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	3,01	Baik
16	Sarana pengaduan	2,90	Baik
Rata-rata Tertimbang		2,725	Baik

Sumber Data : Bidang Pelayanan, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa masyarakat menilai secara keseluruhan Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota dengan rata-rata nilai yang diberikan yaitu dari 16 unsur pelayanan, 1 unsur memiliki kualitas yang sangat baik, 12 unsur yang memiliki kualitas baik dan 2 unsur yang memiliki kualitas cukup baik. Unsur pelayanan yang dinilai cukup baik adalah unsur keberadaan petugas pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan. Keluhan yang sering didapati dari pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun yang dikumpulkan melalui kotak saran, adalah lamanya waktu tunggu dan kedisiplinan petugas.

Standart Pelayanan Minimal merupakan standar minimal pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Adanya Standart Pelayanan Minimal akan menjamin minimal pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat dari pemerintah. Dengan adanya Standart Pelayanan Minimal maka akan terjamin kuantitas dan atau kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah. Seperti telah diuraikan di atas, bahwa pelaksanaan urusan wajib merupakan pelayanan minimal sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Maksud dari pernyataan ini adalah bahwa, Standart Pelayanan

Minimal ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam hal ini departemen teknis, sedangkan pedoman penyusunan Standart Pelayanan Minimal ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 167 (3)

Tabel 1.2 Capaian Standart Pelayanan Minimal Administrasi dan Manajemen RSUD Kota Madiun.

No	Indikator Pelayanan	Standart	Capaian 2016	Capaian 2017
1	Tindak lanjut penyelesaian hasil pertemuan direksi	100%	80%	90%
2	Kelengkapan laporan akuntabilitas kinerja	100%	80%	80%
3	Ketepatan waktu pengusulan kenaikan pangkat	100%	100%	100%
4	Ketepatan waktu pengurusan gaji berkala	100%	90%	90%
5	Karyawan yang mendapat pelatihan minimal 20 jam setahun	$\geq 60\%$	30%	40%
6	<i>Cost recovery</i>	$\geq 60\%$	50%	60%
7	Ketepatan waktu penyusunan laporan keuangan	100%	90%	100%
8	Kecepatan waktu pemberian informasi tentang tagihan pasien rawat inap	≤ 2 jam	3 jam	2,5 jam
9	Ketepatan waktu pemberian imbalan (insentif) sesuai kesepakatan waktu	100%	85%	90%
10	Pelaksanaan Rencana Pengembangan SDM	$>90\%$	75%	80%

Sumber Data : Bidang Pelayanan, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

Tabel diatas merupakan Standart Pelayanan Minimal Admnistrasi dan Manajemen yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Indikator Pelayanan yang telah dicapai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, belum semuanya mencapai prosentase yang optmal. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun harus mengkaji ulang apa yang menjadi kendala belum optimalnya Standart Pelayanan Minimal karena akan berpengaruh

langsung terhadap kualitas pelayanan terutama di bidang tenaga administrasi dan manajemen.

Peningkatan kualitas pelayanan terutama layanan kesehatan diharapkan dapat berlangsung secara terus menerus supaya dapat meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas dan menciptakan kepercayaan yang baik dimata masyarakat/pasien. Disiplin kerja juga merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang akan dinilai langsung oleh instansi ataupun pelanggan. Dalam hal ini, Kualitas pelayanan pada sektor kesehatan biasanya terkait dengan pelayanan Rumah Sakit. Setiap orang menilai kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kriteria yang berbeda-beda tergantung dari standar kepuasan yang digunakan. Setiap orang yang berkunjung ke Rumah Sakit tentu mempunyai keinginan atau harapan terhadap pelayanan yang diberikan. Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang sehari-hari melakukan kontak dengan pasien. Oleh karena itu sebuah Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas prima, semua itu agar dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh pasien sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Dan sudah selayaknya Rumah Sakit memahami keinginan dan harapan pasien sebagai penerima pelayanan.

Sesuai Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Pasal 12 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Persyaratan sumber daya manusia dalam Rumah Sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga manajemen Rumah Sakit, dan tenaga nonkesehatan. Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota

Madiun, terbagi menjadi 4 Bidang diantaranya Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang, Bidang Tata Usaha, dan Bidang Keuangan.

Tabel 1.3 Hasil Evaluasi Disiplin Kerja Bulan April 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

No	Kriteria Kedisiplinan	Tenaga Medis	Tenaga Non medis	Tenaga Administrasi
1	Tidak Mengikuti Apel	32,20%	28,10%	25%
2	Datang Terlambat	16%	18,40%	35,40%
3	Pergi tanpa keterangan saat jam kerja	13,50%	16,80%	32,90%
4	Tidak Masuk Kerja Tanpa Keterangan	5%	7%	11%

Sumber Data : Bidang Kepegawaian, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

Dari data diatas menunjukkan bahwa masih terdapat karyawan yang belum menaati disiplin kerja. Tenaga administrasi merupakan yang paling tidak disiplin dalam kriteria datang terlambat 35,40% , pergi tanpa keterangan saat jam kerja sebanyak 32,9%, dan tidak masuk kerja tanpa keterangan sebanyak 11%.

Pelayanan Prima yang dilakukan oleh tenaga administrasi kepada para pelanggan baik itu pelanggan internal atau pelanggan eksternal mempunyai peran penting dalam Rumah Sakit, karena kelangsungan Rumah Sakit tergantung pada loyalitas pelanggan dan membantu untuk menjaga kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum supaya konsumen memilih jasa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun untuk memenuhi kepuasan maupun kebutuhan. Sedangkan Kedisiplinan juga sangat dibutuhkan karena merupakan salah satu fungsi operatif dari manajer yaitu semakin disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya dan akan menciptakan karyawan yang berkualitas. Tanpa disiplin

karyawan yang baik, sulit bagi organisasi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal.

Penelitian yang dilakukan oleh Kasim (2013) hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan ρ value = $0.017 < 0.05$, disiplin waktu yang baik semakin baik kinerja pelayanan kesehatan. Disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan khususnya dalam melayani pasien yang datang mulai dari jam kerja pagi sampai dengan pulang kantor. Mutu pelayanan yang baik tidak serta-merta didapatkan tanpa adanya kerjasama yang baik antar seluruh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas tersebut.

Menurut Alamsyah (2012) salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Masalah kesehatan perlu diatasi bersama dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sesuai dengan fungsi dan tujuan menuju sehat sejahtera. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di seluruh wilayah Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan. Hal tersebut sebagai konsekuensi tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi.

Pelayanan kesehatan yang bermutu harus berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitasnya (Gauzali Sadam, 2010).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil adalah peraturan yang mengatur kewajiban, larangan, dan sanksi kewajiban tidak ditaati atau larangan dilanggar oleh pegawai tersebut. Tambunan (2012) mengemukakan bahwa jika disiplin kerja tinggi, dengan sendirinya efektifitas dan efisiensipun tinggi, sekaligus akan tercermin pada kinerja pegawai dan organisasi secara keseluruhan, sebaliknya jika di dalam satuan kerja efektifitas dan efisiensinya rendah, kinerja pegawai dan organisasi juga rendah, maka hal ini membuktikan dalam satuan kerja tersebut tidak ada disiplin kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun ?”.

1.3. Tujuan

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi disiplin kerja tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan prima tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.
3. Menganalisis hubungan antara antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap disiplin kerja yang harus dipatuhi oleh tenaga administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bhakti Husada Mulia Madiun

Sebagai sumber referensi dan menambah wawasan tentang keilmuan administrasi kebijakan kesehatan

3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terhadap aspek disiplin kerja karena peneliti dapat membandingkan teori yang sudah diperoleh dengan kenyataan di rumah sakit. Selain itu juga menambah pengalaman peneliti dengan menerapkan secara langsung teori yang diperoleh dari institusi pendidikan di rumah sakit.

1.5. Keaslian Penelitian

Penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya, terdapat letak persamaan dan perbedaan yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.4 Keaslian Penelitian

Judul	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai Pada Puslitbang Biomedis dan Farmasi Badan Litbang Kesehatan, (Rudi Hendro Putranto, 2011)	Kuantitatif	Perencanaan dan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Variabel: Kinerja Instrumen: Kuesioner	Variabel perencanaan pengawasan Lokasi di Puslitbang Biomedis dan Farmasi Badan Litbang Kesehatan
Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kec.Buko Kabupaten Banggai Kepulauan. (Suryati Kasim, 2013)	Kuantitatif	Ada hubungan yang bermakna antara disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan.	Variabel: Disiplin waktu dan kinerja Instrumen: Kuesioner	Lokasi penelitian di Kabupaten Banggai Kepulauan
Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi (Tony Moh. Fajar, 2015)	Kuantitatif	Disiplin kerja dan pengawasan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai Adapun Disiplin kerja dan Pengawasan secara bersama sama diuji melalui uji F mempunyai pengaruh positif terhadap Kinerja pegawai.	Variabel Disiplin kerja dan Kinerja Instrumen: Kuesioner	Variabel Pengawasan Lokasi di Inspektorat Kabupaten Sukabumi

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Disiplin Kerja

2.1.1 Pengertian Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan yang berlaku. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara pegawai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Disiplin juga berkaitan erat dengan sanksi yang perlu di jatuhkan kepada pihak yang melanggar. Menurut Fathoni (2009), disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan Simamora (2006) menyatakan bahwa : “Disiplin adalah prosedur yang mengoreksi atau menghukum bawahan karena melanggar peraturan atau prosedur.”

Flippo (2010) mengemukakan bahwa disiplin adalah setiap usaha mengkoordinasikan perilaku seseorang pada masa yang akan datang dengan mempergunakan hukum dan ganjaran. Definisi diatas memfokuskan pengertian disiplin sebagai usaha untuk menata perilaku seseorang agar terbiasa melaksanakan sesuatu sebagaimana mestinya yang dirangsang dengan hukuman dan ganjaran. Atmosudirjo (2010) mendefinisikan disiplin sebagai bentuk ketaatan dan pengendalian diri erat hubungannya rasionalisme, sadar, tidak emosional. Pendapat ini mengilustrasikan bahwa disiplin sebagai suatu bentuk kepatuhan terhadap

aturan melalui pengendalian diri yang dilakukan melalui pertimbangan yang rasional.

2.1.2. Pengertian Disiplin Kerja

Pengertian tentang disiplin telah banyak di definisikan dalam berbagai versi oleh para ahli. Ahli yang satu mempunyai batasan lain apabila dibandingkan dengan ahli lainnya. Definisi pertama yang berhubungan dengan disiplin diantaranya seperti yang dikemukakan oleh Rasdianah (2009) yaitu kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu system yang mengharuskan orang untuk tunduk pada keputusan, perintah atau peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin adalah kepatuhan mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2012), disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Sedangkan menurut Asmani (2009) Disiplin adalah simbol konsistensi dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal.

Menurut Rivai (2009) Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk meningkatkan kesadaran seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Fathoni (2009) kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi

prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

2.1.3. Manfaat Disiplin Kerja

Menurut Ririn (2011), disiplin kerja sangat penting untuk dikembangkan karena tidak hanya bermanfaat bagi kantor, tetapi juga bagi pegawai itu sendiri. Dengan adanya disiplin kerja dapat dilaksanakan dengan tertib dan lancar. Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kegunaan disiplin dalam organisasi dapat diperlihatkan dalam empat perspektif, yaitu perspektif retribusi, disiplin kerja digunakan untuk menghukum para pelanggar aturan. Pendisiplinan dilakukan secara profesional dengan sasarannya. Dalam perspektif korektif, disiplin kerja berguna untuk mengoreksi tindakan pegawai yang tidak tepat. Sanksi yang diberikan bukan sebagai hukuman, melainkan untuk mengoreksi perilaku yang salah. Biasanya yang melanggar aturan dipantau apakah ia menunjukkan sikap untuk mengubah perilaku atau tidak. Dalam perspektif hak-hak individu, disiplin kerja berguna untuk melindungi hak-hak untuk memastikan bahwa manfaat penegakan disiplin melebihi konsekuensi-

konsekuensi negatif yang harus ditanggung.

2.1.4. Prinsip Disiplin Kerja

Simamora (Barnawi & Arifin, 2012) terdapat tujuh prinsip baku yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan disiplin pegawai, yaitu:

1. **Prosedur dan kebijakan yang pasti**

Pimpinan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap berbagai keluhan bawahan. Hal ini mendorong pertumbuhan disiplin kerja. Pimpinan perlu menentukan jenis perilaku yang dikehendaki dan bagaimana cara melakukannya. Prosedur-prosedur disiplin harus mengikuti aturan yang sudah disepakati dari awal. Pimpinan harus berpegang teguh terhadap aturan yang ada dan konsisten dalam pelaksanaannya. Tujuan dibuatnya prosedur dan kebijakan yang pasti adalah untuk menciptakan bentuk disiplin yang konstruktif dan positif melalui kepemimpinan yang sehat dan pelatihan yang memadai bagi para pegawai.

2. **Tanggung jawab kepengawasan**

Tanggung jawab kepengawasan harus diperhatikan baik-baik. Untuk menjaga disiplin kerja, perlu ada pengawasan yang memiliki otoritas dalam memberikan peringatan lisan maupun tulisan. Sebelum memberikan teguran, biasanya pengawas berkonsultasi terlebih dahulu dengan atasannya.

3. **Komunikasi berbagai peraturan**

Para bawahan hendaknya memahami peraturan dan standar disiplin

serta konsekuensi pelanggarnya. Setiap bawahan hendaknya memahami secara penuh kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur disiplin. Kebijakan dan prosedur tersebut dapat disosialisasikan melalui buku manual kerja bawahan. Guru melanggar peraturan diberi kesempatan untuk memperbaiki perilakunya.

4. Tanggung jawab pemaparan bukti

Setiap bawahan haruslah dianggap tidak bersalah sampai benar-benar ada bukti bahwa pegawai tersebut dinyatakan bersalah. Hukuman baru bisa dijatuhkan apabila bukti-bukti telah terkumpul secara meyakinkan. Perlu diperhatikan bahwa bukti tersebut hendaknya didokumentasikan secara cermat sehingga sulit untuk dipertentangkan. Selain itu, bawahan yang diduga bersalah harus diberi kesempatan untuk membela diri dan mendapatkan pembelaan.

5. Perlakuan yang konsisten

Konsistensi peraturan merupakan salah satu prinsip yang penting, tetapi sering diabaikan. Segala peraturan dan hukuman harus diberlakukan secara konsisten tanpa diskriminasi. Pemberlakuan aturan yang berbeda antara satu pihak dengan pihak yang lain akan merusak efektivitas dari sistem disiplin. Inkonsistensi dalam penegakkan peraturan akan menciptakan kecemburuan sosial antara para pegawai.

6. Pertimbangan atas berbagai situasi

Konsistensi pemberlakuan peraturan bukanlah berarti memberi

hukuman yang sama pada pelanggaran yang identik. Besarnya hukuman perlu mempertimbangkan berbagai faktor. Situasi di lapangan dan fakta-fakta yang menggambarkan pelanggaran patut menjadi pertimbangan dalam pemberian hukuman.

7. Peraturan dan hukuman yang masuk akal

Peraturan dan hukuman hendaknya dibuat secara masuk akal. Peraturan dan hukuman yang masuk akal akan membuat orang mudah menerimanya. Hukuman hendaknya wajar. Hukuman berat yang diberikan kepada bawahan yang melakukan pelanggaran ringan justru akan menciptakan perasaan tidak adil di antara para bawahan. Peraturan dan hukuman yang tidak wajar akan menimbulkan sikap negatif di antara para bawahan dan menumbuhkan sikap tidak kooperatif terhadap atasannya.

2.1.5 Indikator Disiplin kerja

Rivai (2004:444) menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa komponen seperti :

1. Kehadiran. Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan kerja. Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Tingkat kewaspadaan tinggi. Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
4. Bekerja etis. Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan

Menurut Soegeng Prijodarminto. (1993:16) berpendapat “Disiplin dipengaruhi pada tiga aspek yaitu sikap mental, pemahaman, dan sikap kelakuan, diuraikan sebagai berikut:

1. Sikap mental (*mental attitude*), yang merupakan sikap taat dan tertib sebagai hasil atau pengembangan dari latihan, pengendalian pikiran pikiran dan pengendalian watak.
2. Pemahaman yang baik mengenai sistem aturan perilaku , norma, kriteria, dan standar yang sedemikian rupa sehingga pemahaman tersebut menumbuhkan pengertian yang mendalam atau kesadaran, bahwa ketaatan akan aturan, norma, criteria dan standar tadi merupakan syarat mutlak untuk mencapai keberhasilan (sukses).
3. Sikap kelakuan yang secara wajar menunjukkan kesanggupan hati, untuk mentaati segala hal secara cermat dan tertib.

2.2 Kualitas Pelayanan Prima

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Josep M. Juran (2010) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitnes for use*), definisi menekankan orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Philip B. Crosb (2011) mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan. Menurut Tjiptono, (2010) strateginya berdasarkan pada alat-alat statistik, bersifat *bottom-up* dengan memberdayakan karyawan untuk memecahkan masalah. Penekanan utama strategi ini adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.

Lovelock (2013) mengemukakan tentang kualitas pelayanan bahwa suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih profil bahkan untuk menghadapi persaingan. Pada diagram bunga Lovelock tersebut digambarkan titik-titik rawan yang ada disekitar inti (*Core*) suatu produk yang menjadi penilaian pelanggan.

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, Zeithmal-Parasuraman-Berry (2010) memberikan indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen, yaitu:

1. *Tangibles*; kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya harus dapat diandalkan.
2. *Reliability*; kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dan tanpa kesalahan.
3. *Responsiveness*; kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
3. *Assurance*; kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. *Empathy*; sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen guna memahami keinginan konsumen.

2.2.3 Faktor Lain Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Christian Gronroo, 2011 mengemukakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Menjaga dan memperhatikan , bahwa pelanggan akan merasakan karyawan dan sistem operasional yang ada dapat menyelesaikan problem mereka.
2. Spontanitas, dimana karyawan menunjukkan keinginan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.
3. Penyelesaian masalah, karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk menjalankan

tugas berdasarkan standar yang ada, termasuk pelatihan yang diberikan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

4. Perbaikan, apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan harus mempunyai personel yang dapat menyiapkan usah-usaha khusus untuk mengatasi kondisi tersebut.

2.2.4 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Service Excelent*) adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Penerapan konsep-konsep pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil, jadi penerapan tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Konsep pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah, cara atau strategi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk melayani pelanggannya (Barata,2011).

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan

yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4). Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179).

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4) Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan

tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

2.2.5 Konsep Dasar Pelayanan Prima (*Service Excelent*)

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 (Barata, 2011; 31), yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitide*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

1. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

2. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan

menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

3. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

4. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

5. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.6 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima

Proses dan tahapan pelayanan prima adalah sebagai berikut (Judhari, 2010; 106) :

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain/pelanggan.
Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
Langkah: identifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), pengaturan waktu pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).
3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.

Langkah: ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, memberikan lingkungan yang menyenangkan.

4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang dilayani.

Langkah: tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak karyawan.

2.3 Tenaga Administrasi

2.3.1 Pengertian Tenaga Administrasi

Sesuai Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 44 Pasal 12 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Persyaratan sumber daya manusia dalam Rumah Sakit harus memiliki tenaga tetap yang meliputi tenaga medis dan penunjang medis, tenaga keperawatan, tenaga kefarmasian, tenaga administrasi Rumah Sakit, dan tenaga non kesehatan.

Tenaga administrasi Rumah Sakit adalah karyawan dalam sebuah rumah sakit, bersifat administratif atau teknis ketatausahaan yang bertujuan untuk membantu kelancaran pekerjaan di rumah sakit tersebut. Tenaga administrasi juga berkaitan dengan struktur organisasi rumah sakit yaitu struktur yang dibangun oleh rumah sakit yang memiliki tingkatan – tingkatan dan tugas masing – masing yang saling membutuhkan satu sama lain.

2.3.2 Bidang dan Sub Bidang Tenaga administrasi

Bidang Tenaga administrasi berada dibawah naungan Direktur yang terbagi dalam bidang dan sub bidang. (Peraturan Pemerintah No. 11 Tahun 2015).

1. Wakil Direktur Bagian Keuangan dan Adminstrasi
 - a. Bagian Umum dan Sumber Daya Kesehatan, membawahi
 - 1) Sub Bagian Kepegawaian dan Sumber Daya Kesehatan
 - 2) Sub Bagian Kesekretariatan dan Rumah Tangga
 - 3) Sub Bagian Perlengkapan
 - b. Bagian Keuangan, membawahi
 - 1) Sub Bagian Penerimaan Pendapatan
 - 2) Sub Bagian Perbendaharaan
 - 3) Sub Bagian Akutansi dan Verifikasi
 - c. Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan, membawahi
 - 1) Sub Bagian Perencanaan
 - 2) Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan
2. Wakil Direktur Bidang Pelayanan
 - a. Bidang Pelayanan, membawahi
 - 1) Sub Bidang Pelayanan Medis

- 2) Sub Bidang Penunjang Medis
 - 3) Sub Bidang Rekam Medis dan Sistem Informasi
- b. Bidang Keperawatan, membawahi
- 1) Sub Bidang Asuhan dan Penunjang Pelaksana Keperawatan
 - 2) Sub Bidang Etika dan Mutu Pelayanan Keperawatan

Tenaga Administrasi Rumah Sakit memiliki tugas untuk melayani pelanggan external maupun internal. Pelanggan internal adalah pemakai jasa rumah sakit yang berasal dari luar rumah sakit, misalnya pasien, keluarga pasien, marketing alat kesehatan. Sedangkan Pelanggan internal adalah rekan kerja di satu rumah sakit yang dalam menjalankan tugasnya akan saling membutuhkan satu sama lain.

2.4 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Depkes RI (2009) rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas rumah sakit mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis

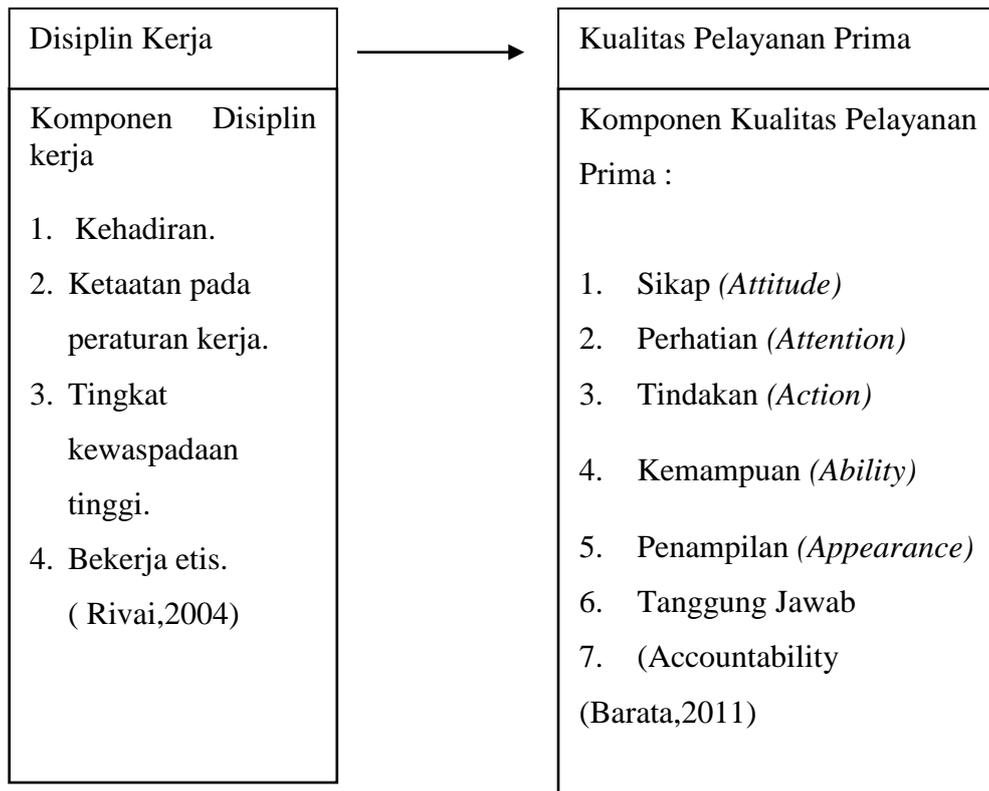
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESA PENELITIAN

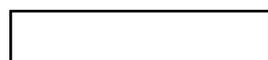
3.1. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dijelaskan pada gambar sebagai berikut



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Keterangan :



: Diteliti



: Mempengaruhi

Konsep adalah abstraksi dari suatu realitas agar dapat dikomunikasikan dan membentuk suatu teori yang menjelaskan keterkaitan antara variabel, baik variabel yang diteliti maupun variabel yang tidak diteliti. Kerangka konsep akan membantu peneliti menghubungkan hasil penemuan dengan teori (Nursalam, 2013).

3.2. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara dari suatu penelitian yang kebenarannya dibuktikan dalam penelitian setelah melalui pembuktian dari hasil penelitian maka hipotesis dapat benar atau juga salah, dapat diterima atau ditolak (Notoatmodjo, 2010). Menurut Sugiyono (2008), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

Ha : Ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima staff administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang sistematis, terencana, terstruktur, banyak penggunaan angka mulai dari pengumpulan data, pengolahan sampai dengan hasil serta menekankan fenomena obyektif dan dikaji secara kuantitatif (Sujarweni, 2013). Desain penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* atau bisa disebut studi potong lintang. *Cross-sectional* adalah jenis penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu, fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data. Intinya variabel dependen dan variabel independen diteliti pada suatu periode yang sama atau pada suatu waktu yang sama (Azwar, 2010). Penelitian ini menganalisis tentang disiplin waktu dengan kualitas pelayanan tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

4.2. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah

jumlah tenaga Administrasi, meliputi Bidang penunjang, bidang pelayanan, bidang Tata usaha, serta Bidang keuangan yang berjumlah 52 orang.

4.3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah suatu proses seleksi sampel yang digunakan dalam penelitian dari populasi yang ada, sehingga jumlah sampel akan mewakili keseluruhan populasi yang ada. (Hidayat, 2008).

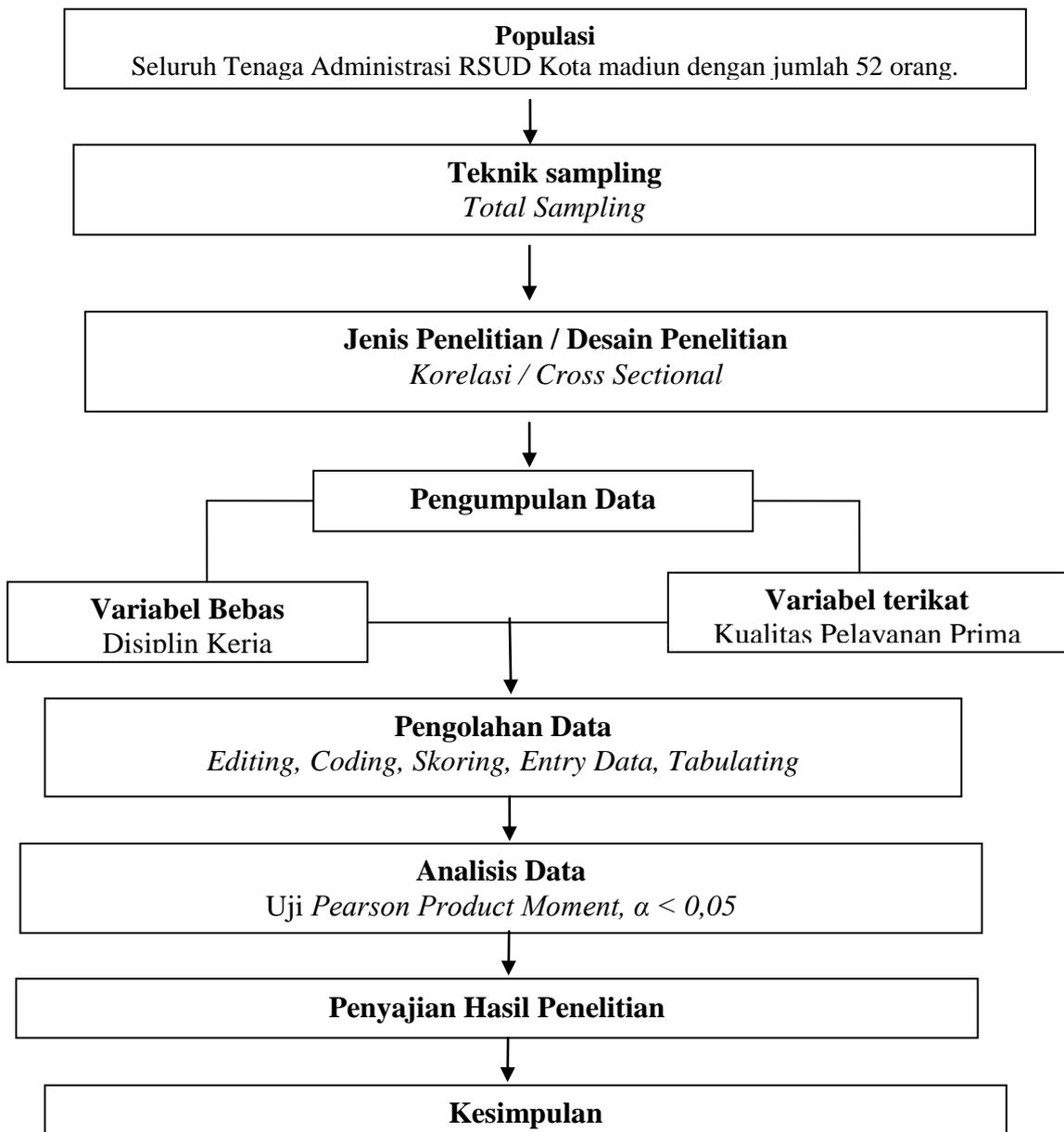
Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel adalah dengan total sampling. Dikarenakan populasi yang berjumlah < 100 orang, maka semua populasi akan dijadikan sampel. (Sugiyono, 2007).

Tenaga Administrasi yang ada di Rumah Sakit Umum daerah Kota Madiun, terbagi menjadi 4 Bidang, yaitu Bidang Pelayanan yang membawahi seksi pelayanan keperawatan dan seksi pelayanan medis. Bidang Penunjang yang membawahi seksi penunjang non medis dan seksi penunjang non medis. Bidang Keuangan yang membawahi seksi mobilisasi dana, dan seksi perbendaharaan. Serta bidang Tata Usaha yang membawahi sub bagian umum, sub bagian kepegawaian dan sub bagian perencanaan. Sampel yang digunakan adalah semua bidang yang didalamnya termasuk Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf yang berada dibawah masing – masing Kepala Seksi yang berjumlah 52 orang.

4.4. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja merupakan bagan kerja terhadap rancangan kegiatan penelitian yang akan dilakukan, meliputi siapa yang akan diteliti, variable yang diteliti, dan variable yang mempengaruhi dalam penelitian (Hidayat,2008)

Kerangka kerja dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Kerangka Kerja Penelitian Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.

4.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

4.5.1. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat, atau aturan yang dimiliki atau didapatkan oleh satuan penelitian tentang sesuatu konsep penelitian tertentu (Notoatmodjo, 2010). Pada penelitian initerdapat dua variabel sebagai berikut :

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang nilainya menentukan variabel lain. Suatu kegiatan stimulus yang dimanipulasi oleh peneliti menciptakan suatu dampak pada variabel terikat (Nursalam, 2008). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah disiplin kerja tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.

2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang nilainya ditentukan oleh variabel lain. Variabel respon akan muncul sebagai akibat dari manipulasi variabel-variabel lain (Nursalam, 2013). Variabel terikat pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun.

4.5.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi terhadap variabel berdasarkan konsep teori namun bersifat operasional, agar variabel tersebut dapat

diukur atau diuji baik oleh peneliti atau peneliti lain. Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Definisi Operasional Variabel Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi

No	Variabel	Definisi	Indikator	Alat Ukur	Skala	Skor
1.	Variabel Independen : Disiplin Kerja Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun	Kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran ; Hal mendasar dalam mengukur kedisiplinan karyawan. 2. Ketaatan pada peraturan ; mematuhi prosedur kerja yang telah ditetapkan. 3. Tingkat kewaspadaan tinggi ; berhati – hati dalam bekerja, dan penuh perhitungan. 4. Bekerja etis ; melakukan tindakan yang sopan dalam bekerja. 	Kuesioner dengan skala <i>Likert</i> .	Interval	<p>Pernyataan <i>favorable</i>: Sangat Setuju = 5 Setuju= 4 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Pernyataan <i>unfavorable</i>: Sangat Setuju = 1 Setuju= 2 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 4 Sangat Tidak Setuju = 5</p>
2.	Variabel Dependen : Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi RSUD Kota	Kemampuan maksimal seorang dalam memberikan pelayanan terbaik, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standart dan prosedur pelayanan. (Barata,	<ol style="list-style-type: none"> 7. Sikap (<i>Attitude</i>): Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pasien, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan bersikap menghargai 8. Perhatian (<i>Attention</i>): 	Kuesioner dengan skala <i>Likert</i> .	Interval	<p>Pernyataan <i>favorable</i>: Sangat Setuju = 5 Setuju= 4 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 2 Sangat Tidak Setuju = 1</p> <p>Pernyataan <i>unfavorable</i>:</p>

	Madiun	2007)	<p>Kepedulian penuh kepada pasien, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pasien maupun pemaha-man atas saran dan kritiknya.</p> <p>9. Tindakan (<i>Action</i>): Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pasien</p> <p>10. Kemampuan (<i>Ability</i>): Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.</p> <p>11. Penampilan (<i>Appearance</i>): Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain</p> <p>12. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>): Sikap keberpihakan kepada pasien sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pasien.</p>			<p>Sangat Setuju = 1 Setuju = 2 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 4 Sangat Tidak Setuju = 5</p>
--	--------	-------	--	--	--	--

4.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data agar lebih mudah dan hasilnya lebih baik sehingga lebih mudah diolah (Notoatmodjo, 2010). Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dengan cara pemberian skor. Berdasarkan definisi operasional variabel, kemudian dikembangkan menjadi instrumen penelitian untuk mengukur variabel yang diteliti.

Pengukuran variabel ini dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada responden. Pengisian kuesioner variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima diukur dengan menggunakan skala Likert menggunakan *5 point scale*. Skala Likert merupakan teknik mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dimana subyek diminta untuk mengindikasikan tingkat *favorable* dan *unfavorable* terhadap masing-masing pertanyaan. Pernyataan *favorable* adalah pernyataan yang mendukung atau memihak objek penelitian, sedangkan pernyataan *unfavorable* adalah pernyataan yang tidak mendukung atau tidak memihak (Riduwan, 2015).

Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner maka perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebar adalah valid dan reliabel, maka

penelitian ini akan melakukan kedua uji terhadap instrumen penelitian kuesioner.

4.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang kita susun tersebut mampu mengukur apa yang hendak kita ukur, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor atau nilai tiap-tiap item atau pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Bila semua pertanyaan itu mempunyai korelasi yang bermakna (*construct validity*), berarti semua item atau pertanyaan yang ada didalam kuesioner itu mengukur konsep yang kita ukur (Notoatmodjo, 2010). Sedangkan menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur.

Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan pada kuesioner. Validitas kuesioner dapat diketui

dengan cara melakukan korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *pearson product moment* menggunakan program aplikasi pengolah data statistik *SPSS For Windows* adalah sebagai berikut:

Jika $\text{Sig} \leq 0.05$, maka dinyatakan valid.

Jika $\text{Sig} \geq 0.05$, maka dinyatakan tidak valid.

Untuk uji validitas instrumen, peneliti memilih Rumah Sakit Sayidiman Magetan di bidang tenaga administrasi dengan jumlah 30 responden. Peneliti memilih Rumah Sakit Sayidiman magetan dikarenakan memiliki tipe RS yang sama dengan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun yaitu Tipe C, serta merupakan Rumah Sakit milik Pemerintah. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan peneliti pada 30 responden, dari 30 pernyataan yang diuji menggunakan spss 16.0 terdapat 26 pernyataan yang dinyatakan valid. Pada variabel disiplin kerja, terdapat 10 pernyataan dinyatakan valid dan terdapat 2 pertanyaan yang tidak valid dengan nomer pernyataan ke 3 dan 7. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan prima, pernyataan yang dinyatakan valid ada 16 dan untuk pernyataan tidak valid ada 2, yaitu pernyataan nomer 3 dan 16. Dikarenakan terdapat 4 pernyataan yang tidak valid dari 30 pernyataan kuesioner, maka peneliti melakukan uji validitas ulang supaya semua pernyataan kuesioner dapat dinyatakan valid.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asas (ajeg) bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Notoatmodjo, 2010). Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Ide pokok konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, yaitu sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran (*error of measurement*). Untuk menguji reliabilitas kuesioner digunakan rumus koefisien realibilitas *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2015). Hasil pengujian *Alpha Cronbach* dikatakan realibel jika $\alpha > 0,60$

Berdasarkan hasil uji coba yang dilakukan peneliti, pada 30 responden di RS Sayidiman Magetan, diperoleh nilai *Alpha Cronbach* pada kuesioner disiplin kerja sebesar 0,812 dan kuesioner kualitas pelayanan prima sebesar 0,943. Dari hasil *Alpha Cronbach*, kuesioner disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima dinyatakan dinyatakan reliabel.

4.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun ruang administrasi Jl. Campursari No 12B, Kelurahan Sogaten

Kecamatan Manguharjo Kota Madiun. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Juni – Juli 2018.

4.8 Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subjek dan proses pengumpulan karakteristik subjek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalam, 2013). Proses-proses dalam pengumpulan data pada penelitian ini melalui beberapa tahap yaitu :

1. Mengurus ijin penelitian dengan membawa surat dari Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun.
2. Mengurus ijin kepada RSUD Kota Madiun.
3. Meminta data responden dari RSUD Kota Madiun.
4. Melakukan uji simple random sampling pada subyek penelitian.
5. Memberikan penjelasan kepada calon responden dan bila bersedia menjadi responden dipersilahkan untuk menandatangani *inform consent*.
6. Memberikan penjelasan kepada responden tentang cara pengisian kuesioner.
7. Memberikan kesempatan kepada responden untuk bertanya kepada peneliti apabila ada yang tidak jelas dengan kuesioner.
8. Memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuesioner.
9. Responden menyerahkan kembali kuesioner yang telah diisi kepada peneliti.

4.9 Pengolahan dan Teknik Analisis Data

4.9.1 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah cara atau metode yang digunakan dalam mengolah data yang berhubungan dengan instrumen penelitian (Notoatmodjo, 2010). Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah :

Menurut Setiadi (2007), dalam proses pengolahan data penelitian menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing adalah upaya untuk mengevaluasi kelengkapan, konsistensi dan kesesuaian antara kriteria data yang diperlukan untuk menguji hipotesis atau menjawab tujuan penelitian.

2. *Coding*

Coding merupakan kegiatan pemberian kode *numeric* atau angka terhadap data yang terdiri atas beberapa kategori. Pemberian kode ini sangat penting bila pengolahan dan analisis data menggunakan komputer (Hidayat, 2010). Berikut langkah pengkodean dari masing-masing variabel yang diteliti :

a. Usia

Usia \leq 30 tahun : kode 1

Usia 31- 40 tahun : kode 2

- Usia 41 - 50 tahun : kode 3
- Usia > 51 tahun : kode 4
- b. Jenis kelamin
 - Laki-laki : kode 1
 - Perempuan : kode 2
- c. Pendidikan
 - SMA : kode 1
 - Perguruan Tinggi : kode 2
- d. Lama Bekerja
 - < 5 tahun : kode 1
 - 6 – 10 tahun : kode 2
 - 11 – 20 : kode 3
 - > 21 Tahun : kode 4

3. *Scoring*

Scoring adalah penentuan jumlah skor, tahap ini meliputi nilai untuk masing-masing pertanyaan dan penjumlahan hasil *scoring* dari semua pertanyaan (Nazir, 2009). Disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima dapat diketahui dengan menggunakan kuesioner. Pemberian penilaian dilakukan untuk pernyataan *Favorable* dan *Unfavorable*..Pemberian penilaian untuk pernyataan yang *Favorable* skornya adalah :

- SS = Sangat Setuju = 5
- S = Setuju = 4
- RR = Ragu- Ragu = 3

TS = Tidak Setuju = 2

STS = Sangat Tidak Setuju = 1

Pemberian penilaian untuk pernyataan yang *Unfavorable* skornya adalah :

SS = Sangat Setuju = 1

S = Setuju = 2

RR = Ragu- Ragu = 3

TS = Tidak Setuju = 4

STS = Sangat Tidak Setuju = 5

4. *Tabulating*

Proses pengelompokan jawaban-jawaban yang serupa dan menjumlahkan dengan teliti dan teratur. Setelah jawaban terkumpul kita kelompokkan jawaban yang sama dengan menjumlahkannya. Pada tahapan ini data diperoleh untuk setiap variabel disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dalam bentuk tabel.

5. *Entry Data*

Data *entry* adalah kegiatan memasukan data yang telah dikumpulkan kedalam master tabel atau database komputer, kemudian membuat distribusi frekuensi sederhana atau bisa dengan membuat tabel kontingensi.

6. *Cleaning*

Cleaning data merupakan kegiatan memeriksa kembali data yang sudah dientri, apakah ada kesalahan atau tidak. Kesalahan mungkin terjadi pada saat meng-entri data ke komputer.

4.9.2 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting untuk mencapai tujuan pokok penelitian. Tujuan penelitian yang dimaksud adalah menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mengungkapkan fenomena (Nursalam, 2013). Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisa Univariat

Analisa data univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel. Penelitian (Notoatmodjo,2013). Sifat data secara umum dibedakan atas dua macam yaitu data kategori berupa skala ordinal dan nominal, data numerik berupa skala rasio dan interval. Berdasarkan macam data yang dimiliki tersebut, dalam penelitian ini dipakai perhitungan :

a. Distribusi frekuensi

Distribusi frekuensi dalam penelitian ini sebagai berikut : karakteristik responden, jumlah responden berdasarkan, jenis kelamin dalam bentuk distribusi dan presentase.

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Angka presentase

F = Frekuensi

N = Banyaknya responden

b. Analisa Bivariat

Analisis *bivariate* yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini menggunakan Uji Pearson Product Moment . Uji Pearson Product Moment adalah jenis uji korelasi yang digunakan untuk mengetahui derajat keeratan hubungan 2 variabel yang berskala interval atau rasio, di mana dengan uji ini akan mengembalikan nilai koefisien korelasi yang nilainya berkisar antara -1, 0 dan 1. Nilai -1 artinya terdapat korelasi negatif yang sempurna, 0 artinya tidak ada korelasi dan nilai 1 berarti ada korelasi positif yang sempurna.

Keputusan hasil uji statistik dengan membandingkan nilai p value dan taraf signifikan α 0,05 ketentuan yang berlaku adalah :

- a. Apabila $p < 0,05 = H_0$ ditolak, diartikan bahwa ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima.
- b. Apabila $p > 0,05 = H_0$ diterima atau gagal menolak H_a , diartikan bahwa tidak ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima.

Menurut Prof Sugiyono (2017) hasil analisa product moment akan memperoleh hasil koefisien korelasi (r) yang

selanjutnya untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan akan diinterpretasikan melalui angka berikut :

- a. 0 – 0,199 : Sangat Lemah
- b. 0,20 – 0,399 : Lemah
- c. 0,40 – 0,599 : Sedang
- d. 0,60 – 0,799 : Kuat
- e. 0,80 – 1,000 : Sangat Kuat

Dalam model korelasi product moment terdapat 3 macam sifat hubungan yang bisa terjadi antara lain :

- a. Hubungan Positif artinya semakin meningkatnya variabel bebas akan diikuti semakin meningkatnya variabel terikat.
- b. Tidak ada hubungan artinya variabel terikat tidak akan mengalami perubahan walaupun variabel bebas mengalami perubahan.
- c. Hubungan negatif artinya semakin meningkatnya variabel bebas, akan diikuti semakin menurunnya variabel terikat.

4.10 Etika Penelitian

Penelitian ini menggunakan obyek manusia yang memiliki kebebasan dalam menentukan dirinya maka peneliti harus memahami hak dasar manusia (Hidayat, 2007). Pada penelitian ini menjunjung tinggi prinsip etika penelitian yang merupakan standar etika dalam melakukan

penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Polit dan Beck dalam Setiawan dan Saryono (2010) sebagai berikut :

1. Prinsip Manfaat

Prinsip ini mengharuskan peneliti untuk memperkecil resiko dan memaksimalkan manfaat. Penelitian terhadap manusia diharapkan dapat memberikan manfaat untuk kepentingan manusia secara individu atau masyarakat secara keseluruhan.

2. Prinsip Keadilan

Dalam mengambil karya orang lain selalu mencantumkan nama dan sumbernya.

3. *Informed Consent* (Lembar Persetujuan Responden)

Menurut Nursalam (2013) subyek harus mendapat informasi secara lengkap tentang tujuan penelitian yang akan dilaksanakan, mempunyai hak untuk bebas berpartisipasi atau menolak menjadi responden. *Informed consent* merupakan bentuk persetujuan antara peneliti dengan responden penelitian dengan memberikan lembar persetujuan. *Informed consent* tersebut diberikan sebelum penelitian dilakukan, memberikan lembar persetujuan untuk menjadi responden. Tujuan *informed consent* adalah agar subyek mengerti maksud dan tujuan penelitian, serta mengetahui dampaknya. Jika subyek bersedia, maka mereka harus menandatangani lembar persetujuan. Jika responden tidak bersedia, maka peneliti harus

menghormati hak responden. Beberapa informasi yang harus ada dalam *informed consent* tersebut antara lain partisipasi pasien, tujuan dilakukannya tindakan, jenis data yang dibutuhkan, komitmen, prosedur pelaksanaan, potensial masalah yang akan terjadi, manfaat, kerahasiaan, informasi yang mudah dihubungi, dan lain-lain (Hidayat, 2010).

4. *Anonymity* (Tanpa Nama)

Untuk memberikan jaminan dalam penggunaan subyek penelitian dengan cara tidak memberikan atau mencantumkan nama responden pada lembar alat ukur dan hanya menuliskan kode pada lembar pengumpulan data atau hasil penelitian yang akan disajikan (Hidayat, 2010).

5. *Confidentiality* (Kerahasiaan)

Masalah ini merupakan masalah etika dengan memberikan jaminan kerahasiaan hasil penelitian, baik informasi maupun masalah-masalah lainnya. Semua informasi yang telah dikumpulkan dijamin kerahasiaan oleh peneliti, hanya kelompok data tertentu yang akan dilaporkan pada hasil riset (Hidayat, 2010).

BAB 5

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Kota Madiun merupakan Rumah Sakit Umum milik Pemerintah Kota Madiun yang berlokasi di Jl. Campursari 12 B Madiun dan menempati areal seluas 40.785 m² dengan luas bangunan Rumah Sakit 10.966,7 m² yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan RI No 1076/Menkes/SK/VII/2005 tentang Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun milik Pemerintah Kota Madiun Propinsi Jawa Timur dan Peraturan Daerah Kota Madiun No 05 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah serta telah menjadi Rumah Sakit Kelas C dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 245/MENKES/SK/IV/2009 tanggal 2 April tentang Peningkatan Kelas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun menjadi kelas C.

Terhitung 1 Januari 2013, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun telah menjadi BLUD Penuh sejak diterbitkannya Keputusan Walikota Madiun Nomor 445-401.302/256/2012 tanggal 17 Desember 2012 tentang Penetapan Status Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Penuh pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Sebagai unsur pendukung atas penyelenggaraan Pemerintah Daerah dibidang pelayanan kesehatan perorangan, RSUD Kota Madiun dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya di Kota Madiun yaitu pelayanan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat untuk mendukung pembangunan bidang kesehatan di kota Madiun sebagai pusat pembangunan di Jawa Timur bagian barat.

Adapun Visi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun adalah : ” Terwujudnya RSUD yang berkualitas dan menjadi Pilihan Masyarakat Kota Madiun dan Sekitarnya”

Makna Visi dapat dijelaskan bahwa RSUD Kota Madiun berupaya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat Kota Madiun, maka Rumah Sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan menyelenggarakan pelayanan yang sesuai standart dan mengutamakan keselamatan pasien serta dapat memenuhi keinginan serta kebutuhan masyarakat sehingga dipilih oleh masyarakat Kota Madiun dan sekitarnya. Kondisi tersebut akan diukur melalui indikator-indikator kesehatan.

Untuk mewujudkan visi diatas perlu dijabarkan upaya-upaya yang akan dilaksanakan melalui misi. Misi RSUD Kota Madiun tahun 2014-2019 adalah “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan”. Makna Misi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Untuk melaksanakan pelayanan yang bermutu dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang profesional dalam bidang medis, keperawatan maupun administrasi dalam suasana yang aman dan nyaman serta kompetitif. Selain itu juga dibutuhkan sarana dan prasarana Rumah Sakit yang memenuhi standar, baik sarana gedung, peralatan kedokteran dan fasilitas/sarana prasarana penunjang lainnya sesuai kelas Rumah Sakit sehingga pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi standar pelayanan minimal/berkualitas dan keselamatan pasien dapat terpenuhi.
- b. Mewujudkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pelanggan serta terjangkau melalui pengembangan pelayanan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dan diharapkan dapat melayani masyarakat dengan profesional.

Dalam upaya mencapai visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun dirumuskan suatu bentuk yang lebih terarah yaitu berupa tujuan dan sasaran yang strategis. Tujuan dan sasaran organisasi adalah perumusan indikator yang selanjutnya akan menjadi dasar penyusunan kinerja selama lima tahun. Tujuan yang akan di capai RSUD Kota Madiun dalam mewujudkan misi adalah “Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit” dengan indikator tujuan “ Persentase Pencapaian Standar Pelayanan Minimal

Rumah Sakit’

Sebagai upaya untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan, dukungan Sumber Daya Manusia di RSUD Kota Madiun juga harus semakin ditingkatkan baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya melalui berbagai Pendidikan dan Pelatihan yang dilaksanakan di tingkat daerah, propinsi maupun pusat.

Saat ini jumlah tenaga yang ada di RSUD sejumlah 490 orang, 196 orang sebagai Pegawai Negeri Sipil ,41 orang tenaga kontrak Pemerintah Kota dan 253 tenaga BLUD. Untuk komposisi pejabat struktural adalah sebagai berikut :

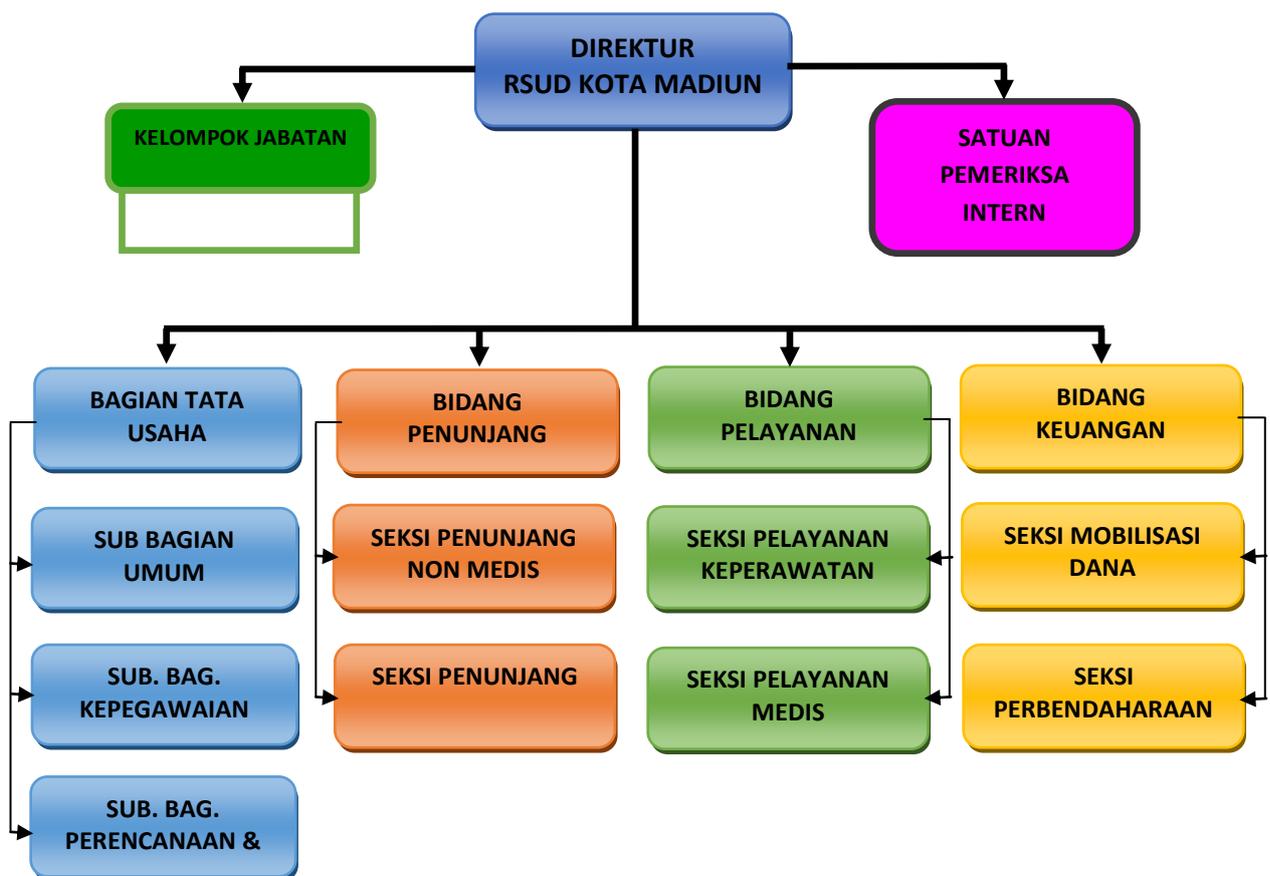
1. Pejabat Eselon III sebanyak 5 (lima) orang
2. Pejabat Eselon IV sebanyak 9 (sembilan) orang

RSUD merupakan lembaga teknis daerah setingkat kantor sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang pelayanan kesehatan yang dipimpin oleh seorang Direktur dan dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi RSUD Kota Madiun terdiri dari :

1. Unsur Pimpinan ; Direktur
2. Unsur Pembantu Pimpinan ; Bagian Tata Usaha
3. Unsur Pelaksana ; Bidang Pelayanan, Bidang Penunjang, dan Bidang Keuangan.
4. Kelompok Jabatan Fungsional.

Bagian tata usaha terdiri dari tiga bidang yaitu bidang

kepegawaian, bidang umum dan bidang perencanaan. Bidang pelayanan terdiri dari dua sub bidang yaitu keperawatan dan mutu rumah sakit. Bidang penunjang juga terdiri dari dua sub bidang yaitu penunjang medis dan penunjang non medis. Bidang keuangan terdiri dari 2 sub bidang mengenai pendapatan dan mobilisasi keuangan rumah sakit. Sedangkan kelompok jabatan fungsional merupakan sejumlah tenaga fungsional yang terbagi atas berbagai kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidang keahliannya.



Sumber : Renstra RSUD tahun 2017

Gambar 5.1 Struktur Organisasi RSUD Kota Madiun

1. Bidang Tata usaha

Bagian tata usaha mempunyai tugas melaksanakan kebijakan pelayanan administrasi kepada semua unsur di lingkungan RSUD meliputi pengolahan administrasi umum, perencanaan, kepegawaian, rumah tangga dan administrasi keuangan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, sebagai Tata Usaha memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada bagian tata usaha.
- b. Pengkoordinasian penyusunan program dan penyelenggaraan tugas- tugas bidang secara terpadu dan tugas pelayanan administratif.
- c. Pengelolaan administrasi umum dan rumah tangga.
- d. Pengelolaan administrasi kepegawaian RSUD Kota Madiun.
- e. Pengkoordinasian seksi perencanaan dan rekam medis
- f. Pelaksaaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur

2. Bidang Pelayanan

Bidang Pelayanan mempunyai tugas menyusun dan melayani kebutuhan pelaksanaan pelayanan medis dan pelayanan keperawatan serta petunjuk pelaksanaan kerja tenaga medis dan keperawatan, melaksanakan pemantauan, pengawasan penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan serta mengawasi pengendalian penerimaan dan

pemulangan pasien. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan, program kerja dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas bidang pelayanan.
- b. Perencanaan dan pengkoordinasian kebutuhan fasilitas pelayanan serta petunjuk pelaksanaan kerja bagi tenaga medis keperawatan maupun kebidanan
- c. Pelaksanaan pemantauan dan pengawasan penggunaan fasilitas dan kegiatan pelayanan medis keperawatan.
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, penerimaan dan pemulangan pasien.
- e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur.

3. Bidang Penunjang

Mempunyai tugas mengoordinasikan kebutuhan pelayanan non medis maupun medis, melaksanakan pengadaan dan pengawasan pengendalian pelayanan medis dan non medis. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Penunjang mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan perencanaan program dan evaluasi pelaksanaan tugas-tugas pada bidang penunjang.
- b. Pengoordinasian kebutuhan pelayanan penunjang medis dan non medis.

- c. Pemantauan dan pengawasan penggunaan peralatan penunjang medis dan non medis.
- d. Pengendalian pelayanan kegiatan penunjang medis dan non medis.
- e. Pelaksanaan inventarisasi data kebutuhan dan perbaikan peralatan penunjang medis.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh ditektur.

4. Bidang Keuangan

Bidang Keuangan mempunyai tugas menyelenggarakan penyusunan anggaran pendapatan dan belanja RSUD, melaksanakan kegiatan mobilisasi dana, perbendaharaan serta pengawasan dan pengendalian kegiatan anggaran keuangan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Keuangan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan penyusunan perencanaan, proram kerja dan evaluasi pelaksanaantugas-tugas pada bidang keuangan.
- b. Penyusunan anggaran pendapatan dan belanja Rumah Sakit.
- c. Pelaksanaan kegiatan mobilisasi dana.
- d. Pelaksanaan kegiatan perbendaharaan dana.
- e. Pelaksanaan akuntansi dan verifikasi pendapatan dan belanja Rumah Sakit.
- f. Pengawasan dan pengendalian kegiatan anggaran keuangan.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh ditektur.

5.1.2 Karakteristik Responden

Di dalam penelitian ini, dikumpulkan data primer melalui kuesioner untuk mengetahui gambaran umum responden. Penyebaran kuesioner dilakukan terhadap 52 responden yang merupakan seluruh tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Berikut karakteristik responden yang telah dirangkum oleh peneliti :

5.1.2.1 Karakteristik Usia Responden

Hasil analisa data diperoleh nilai distribusi frekuensi berdasarkan usia responden seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tahun 2018

No	Usia	Frekuensi	Prosentase (%)
1	< 30 tahun	9	17,3
2	31 – 40 tahun	25	48,1
3	41 – 50 tahun	13	25,0
4	> 51 tahun	5	9,6
Total		52	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.1 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas responden berusia di rentang 31 – 40 tahun sebanyak 25 orang atau 48,1%. Sedangkan jumlah responden yang paling sedikit terdapat di usia > 51 tahun sebanyak 5 orang atau 9,6%.

5.1.2.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

Hasil analisa data diperoleh nilai distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tahun 2018

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Pria	21	40,4
2	Wanita	31	59,6
Total		52	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas responden berjenis kelamin wanita sebanyak 31 orang atau 59,6%. Sedangkan jenis kelamin laki-laki memiliki jumlah yang lebih sedikit yaitu sebanyak 21 orang atau 40,4%.

5.1.2.3 Karakteristik Pendidikan Responden

Hasil analisa data diperoleh nilai distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan terakhir seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tahun 2018

No	Pendidikan	Frekuensi	Prosentase (%)
1	SLTA	7	13,5
2	Perguruan Tinggi	45	86,5
Total		52	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas responden memiliki pendidikan

terakhir sebagai sarjana sebanyak 45 orang (86,5%). Sedangkan jumlah responden yang memiliki pendidikan SLTA sebanyak 7 orang atau 13,5%.

5.1.2.4 Karakteristik Lama Kerja Responden

Hasil analisa data diperoleh nilai distribusi frekuensi berdasarkan lama kerja seperti ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tahun 2018

No	Lama Kerja	Frekuensi	Prosentase (%)
1	< 5 Tahun	10	19,2
2	6-10 Tahun	29	55,8
3	11-20 Tahun	7	13,5
4	> 21 Tahun	6	11,5
Total		52	100

Sumber : Data Primer Tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan bahwa dari 52 responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas responden memiliki lama kerja 6 – 10 tahun sebanyak 29 orang atau 55,8%. Sedangkan jumlah responden yang paling sedikit masa kerja di rentang >21 tahun sebanyak 6 orang atau 11,5%.

5.1.3 Hasil Analisa Univariat

Melalui pernyataan yang diberikan peneliti dalam kuesioner yang disebarakan untuk keperluan penelitian ini, dapat diketahui tanggapan

responden mengenai disiplin kerja dan kualitas pelayan prima yang dimiliki oleh tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

5.1.3.1 Disiplin Kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Gambaran mengenai Disiplin Kerja yang dimiliki Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Disiplin Kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

	N	\bar{X}	Modus	Median	Std. Deviation	Max.	Min.
Disiplin Kerja	52	51.71	57	52.00	4.385	60	41

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5.5 menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 52 orang. Responden mengisi 12 pernyataan kuesioner variabel disiplin kerja. Melalui bantuan SPSS versi 16.0 yang telah diolah diperoleh mean sebesar 51,71, standart deviasi 4,385, nilai minimum 41 dan nilai maximum sebesar 60. Nilai mean atau rata-rata disiplin kerja sebesar 51,71 akan diprosentase dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Prosentase } \bar{X} &= \frac{\bar{X}}{\text{Max.}} \times 100\% \\ &= \frac{51,71}{60} \times 100\% \\ &= 86,1\% \end{aligned}$$

5.1.3.2 Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Gambaran mengenai Kualitas Pelayanan Prima yang dimiliki Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Disiplin Kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

	N	\bar{X}	Modus	Median	Std. Deviation	Max.	Min.
Kualitas Pelayanan Prima	52	78.58	82	79.00	6.637	90	50

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5.6 menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 52 orang. Responden mengisi 18 pernyataan kuesioner variabel kualitas pelayanan prima. Melalui bantuan SPSS versi 16.0 yang telah diolah diperoleh mean sebesar 78.58, median 79.00, modus 82, standart deviasi 6.637, nilai minimum 50 dan nilai maximum sebesar 90. Nilai mean atau rata-rata disiplin kerja sebesar 78,58 akan diprosentase dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Prosentase } \bar{X} &= \frac{\bar{X}}{\text{Max.}} \times 100\% \\
&= \frac{78,58}{90} \times 100\% \\
&= 87,3 \%
\end{aligned}$$

5.1.4 Hasil Analisa Bivariat

5.1.4.1 Analisa Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk mengetahui hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, perlu dilakukan uji korelasi (hubungan). Analisa korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependent dan independent. Peneliti menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan SPSS versi 16.0 dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5.7 Perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*

Disiplin Kerja	N = 52
Kualitas Pelayanan Prima	r = 0,425 Sig. = 0,002

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 5.7 didapat hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*, maka diperoleh nilai r sebesar 0,425 yang berada di antara 0,40 – 0,599. Dapat disimpulkan bahwa hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun dapat dikatakan sedang, seperti yang tertera dalam tabel berikut:

Tabel 5.8 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r (Pearson)

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017)

Dari tabel 5.8 diatas disimpulkan arah hubungan yang positif dan sedang, artinya terkadang apabila didiplin kerja ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan prima.

5.1.4.2 Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya hubungan penerapan antara disiplin kerja dengan kalitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, maka digunakan koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2007) :

$$Kd : R^2 \times 100\%$$

$$: 0,425^2 \times 100\%$$

$$: 0,180 \times 100$$

$$: 18\%$$

Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan prima sebesar 18% sisanya 82% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti oleh peneliti.

5.1.4.3 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis, maka dilakukan uji *Pearson Product Moment* dengan hipotesis sebagai berikut :

- c. Apabila $p < 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima diartikan bahwa ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima.
- d. Apabila $p > 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak, diartikan bahwa tidak ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima.

Tabel 5.9 Perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*

Disiplin Kerja	N = 52
Kualitas Pelayanan Prima	r = 0,425 Sig. = 0,002

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Dari tabel 5.9 diatas, dapat dilihat bahwa nilai p value = 0,002. Nilai tersebut lebih kecil dari α yaitu 0,05 dengan derajat kemaknaan $\alpha = 5\%$. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa ada hubungan antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti

cantumkan pada Bab 3 yaitu “ Ada Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun” dapat diterima.

5.2 Pembahasan

5.2.1 Disiplin Kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, menunjukkan bahwa dari 52 responden yang dijadikan sampel penelitian, dengan menjawab pernyataan sebanyak 12 pernyataan tentang disiplin kerja terdapat nilai rata-rata 51,71 atau sebesar 86,1 %. Pencapaian tersebut masih belum memenuhi target yang ditetapkan rumah sakit yakni sebesar 100%. Sedangkan hasil standart deviasi dari variabel disiplin kerja didapat sebesar 6.637. Nilai maksimum yang muncul di variabel disiplin kerja adalah 60, sedangkan nilai minimumnya 41. Nilai Standart Deviasi yang terlalu melebar, menunjukkan bahwa terdapat respon yang disiplin kerjanya terlalu tinggi dan terlalu rendah. Maka dari itu, RSUD Kota madiun, harus meningkatkan disiplin kerja dengan melakukan pengawasan yang lebih terhadap tenaga administrasi.

Disiplin kerja merupakan suatu sikap tingkah laku perbuatan yang dilandasi dengan adanya kesadaran dan kesiapan untuk menaati segala ketentuan perundang-undangan atau perintah serta peraturan di dalam

suatu organisasi, yang tertulis serta diikuti oleh sanksi yang tepat bagi pelanggarnya sesuai dengan pelanggaran disiplin yang dilakukan, sehingga hukuman itu dapat diterima dengan rasa keadilan. Hasibuan (2012) mengatakan, disiplin kerja adalah kemampuan kerja seseorang untuk secara teratur, tekun, terus-menerus, dan bekerja sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dengan tidak melanggar aturan-aturan yang sudah ditetapkan. Sedangkan menurut Asmani (2009) Disiplin adalah simbol konsistensi dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal.

Fathoni (2009) kedisiplinan merupakan fungsi operatif Manajemen Sumber Daya Manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin yang baik, sulit bagi organisasi mencapai hasil yang optimal. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian maka disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan.

Sinambela (2012) mengemukakan bahwa kegunaan disiplin dalam organisasi dapat diperlihatkan dalam empat perspektif, yaitu perspektif retribusi, disiplin kerja digunakan untuk menghukum para pelanggar

aturan. Pendisiplinan dilakukan secara profesional dengan sasarannya. Dalam perspektif korektif, disiplin kerja berguna untuk mengoreksi tindakan pegawai yang tidak tepat. Sanksi yang diberikan bukan sebagai hukuman, melainkan untuk mengoreksi perilaku yang salah. Biasanya yang melanggar aturan dipantau apakah ia menunjukkan sikap untuk mengubah perilaku atau tidak. Dalam perspektif hak-hak individu, disiplin kerja berguna untuk melindungi hak-hak untuk memastikan bahwa manfaat penegakan disiplin melebihi konsekuensi-konsekuensi negatif yang harus ditanggung.

Penelitian oleh Kasim (2013), menunjukkan hasil penelitian bahwa ada hubungan yang bermakna antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan kesehatan, disiplin kerja yang baik akan mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan. Disiplin kerja pegawai merupakan Disiplin kerja sangat penting bagi pegawai yang bersangkutan maupun bagi organisasi karena disiplin kerja akan mempengaruhi produktivitas kerja pegawai. Oleh karena itu, pegawai merupakan motor penggerak utama dalam organisasi. Disiplin kerja yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Menurut pendapat peneliti, disiplin kerja yang dimiliki tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun perlu ditingkatkan lagi. Dikarenakan nilai rata-rata disiplin kerja masih terdapat di angka 86,1%, sedangkan target disiplin kerja adalah 100%. Hal tersebut terkait dengan indikator yang ada dalam variabel disiplin kerja yaitu indikator

kehadiran dimana menjadi hal mendasar dalam mengukur kedisiplinan, indikator ketaatan pada peraturan kerja dimana karyawan tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh Rumah Sakit, indikator ingkat kewaspadaan tinggi dimana setiap karyawan harus selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien, dan indikator bekerja secara etis dimana setiap karyawan harus menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan terhadap lingkungan kerja maupun pelanggan external.

Meskipun nilai rata-rata didiplin kerja sudah mendekati target 100%, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun harus tetap melakukan pemantauan dalam upaya peningkatan disiplin kerja tenaga administrasi. Hal ini dikarenakan untuk menjaga kualitas dan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan rumah sakit semata, tetapi juga dipengaruhi oleh disiplin kerja yang dimiliki seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun terutama tenaga administrasi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun perlu mencari tahu alasan mengapa disiplin kerja tenaga administrasi belum mencapai target. Hal yang dapat dilakukan pihak rumah sakit adalah memantau disiplin kerja secara teratur, memberikan sanksi apabila karyawan melanggar

disiplin kerja dan melakukan survei kepuasan pelanggan internal maupun external tentang disiplin kerja yang dimiliki tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

5.2.2 Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada tenaga administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, menunjukkan bahwa dari 52 responden yang dijadikan sampel penelitian, dengan menjawab pernyataan sebanyak 18 pernyataan tentang kualitas pelayanan prima terdapat nilai rata-rata 78.58 atau sebesar 87,3%. Pencapaian tersebut masih belum memenuhi target yang ditetapkan rumah sakit yakni sebesar 100%. Sedangkan hasil standart deviasi dari variabel kualitas pelayanan prima didapat sebesar 6.637. Nilai maksimum yang muncul di variabel kualitas pelayanan prima adalah 90, sedangkan nilai minimumnya 50. Nilai Standart Deviasi yang terlalu melebar, menunjukkan bahwa terdapat respon yang disiplin kerjanya terlalu tinggi dan terlalu rendah. Maka dari itu, RSUD Kotamadiun, harus meningkatkan kualitas pelayanan prima dengan melakukan pengawasan yang lebih terhadap tenaga administrasi.

Pelayanan Prima (*Service Excelent*) adalah kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan orang lain. Penerapan konsep-konsep pelayanan

prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen agar lebih maksimal dan berhasil, jadi penerapan tersebut merupakan tujuan utama dari pencapaian pelayanan. Konsep pelayanan prima diperlukan untuk mengatur langkah, cara atau strategi dalam menjalankan fungsi-fungsi manajemen untuk melayani pelanggannya (Barata,2011). Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4).

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8). Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo& Shaff, 2000; 107).

Sedangkan menurut Donabedian (dalam Purwoastuti dan Malyani, 2015) kualitas pelayanan rumah sakit merupakan mata rantai interaksi dan keterkaitan yang rumit antara sistem struktu yang ada di rumah sakit dan proses yang terjadi di rumah sakit. Struktur pada dasarnya adalah sumber daya yang ada dan pengaturannya, proses meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang dijalani rumah sakit antara lain dinilai dari tercapai tidaknya efisiensi optimal serta hasil akhir dapat berupa derajat kesehatan ataupun kepuasan pelanggan.

Menurut pendapat peneliti, dilihat dari 6 indikator pernyataan yang dijawab oleh responden, kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun perlu ditingkatkan meskipun sudah baik dengan prosentase 87,3%. Tetapi target yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun tentang kualitas pelayanan prima adalah 100%.

Hal tersebut didukung dengan jawaban responden berdasarkan masing-masing indikator yaitu indikator sikap (*attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai, indikator perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai

perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Indikator tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan dan indikator kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation*, indikator penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain dan indikator tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Meskipun demikian, namun manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun harus tetap melakukan peningkatan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan pelayanan prima merupakan tujuan utama kepuasan pelanggan internal maupun external. Kualitas pelayanan prima berhubungan erat dengan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan rasa percaya pelanggan

internal maupun external. Pentingnya pelayanan prima terhadap pelanggan juga merupakan strategi untuk merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan komitmen pelanggan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun perlu mencari tahu alasan mengapa kualitas pelayanan prima tenaga administrasi belum mencapai target. Hal yang dapat dilakukan pihak rumah sakit adalah memantau kualitas pelayanan secara teratur dan memberikan melakukan pelatihan teknik pengembangan diri kepada tenaga administrasi. Hal ini berkaitan dengan pelayanan prima yang harus dimiliki oleh setiap tenaga administrasi yang berarti memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggan internal maupun external.

5.2.3 Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Berdasarkan hasil analisa bivariat menggunakan uji *Pearson Product Moment*, bahwa dari 52 responden didapat rata-rata disiplin kerja sebesar 86,1 % dan untuk variabel kualitas pelayanan prima, didapat 87,3%.

Berdasarkan hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment*, maka diperoleh nilai r sebesar 0,425 yang berada di antara 0,40 – 0,599. Dapat disimpulkan bahwa hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun dapat

dikatakan sedang. Nilai r yang positif menandakan arus yang positif yang berarti semakin meningkatnya variabel bebas, maka akan diikuti oleh meningkatnya variabel terikat

Sedangkan hasil p value = 0,002 yaitu kurang dari 0,05 dengan derajat kemaknaan α (5%). Ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima maka ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang peneliti cantumkan pada Bab 3 yaitu “Ada Hubungan antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun” dapat diterima.

Nilai koefisien determinasi yang dihasilkan dari hubungan kedua variabel menunjukkan hasil sebesar 18%, hal ini menunjukkan bahwa terkadang apabila disiplin kerja ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Andri Ardiansyah (2015) di Unit Pelayanan Teknis Dinas Pasar Bayongkong Garut menunjukkan nilai signifikansi 0,001 ($p < 0,05$). Nilai ini menyatakan bahwa ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Dinas Pasar Bayongkong Garut.

Menurut Sinungan (2003:146) menyatakan Disiplin adalah sebagai sikap mental yang tercermin perbuatan atau tingkah laku perorangan,

kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (obedience) terhadap peraturan-peraturan atau ditetapkan pemerintah atau etika, norma, dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Sastrohadiwiryono (2009:291) menyatakan bahwa Disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksisanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu keadaan tertib dimana keadaan seseorang atau sekelompok orang yang tergabung dalam organisasi tersebut berkehendak mematuhi dan menjalankan peraturan-peraturan perusahaan baik yang tertulis maupun tidak tertulis dengan dilandasi kesadaran dan keinsyafan akan tercapainya suatu kondisi antara keinginan dan kenyataan dan diharapkan agar para pegawai memiliki sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja sehingga produktivitasnya meningkat. Selanjutnya, Tujuan disiplin kerja adalah untuk meningkatkan efisiensi kerja semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi. Disiplin kerja dibutuhkan untuk tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dan mencegah dan mengoreksi tindakantindakan individu dalam itikad tidak baik terhadap kelompok.

Pelayanan prima atau unggul merupakan sikap atau cara memperlakukan layanan yang berperan besar dalam menciptakan kepuasan bagi klien.

adalah suatu pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

Menurut pendapat peneliti, disiplin kerja tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan prima, semakin disiplin seorang karyawan, maka akan semakin berkualitas pelayanan prima yang bisa ia berikan kepada pelanggan internal dan eksternal. Hal ini juga berpengaruh pada reputasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun di masyarakat tentang kualitas pelayanan yang baik dan prima.

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun telah berhasil dalam menjaga disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima walaupun belum memenuhi target. Meskipun demikian, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun harus tetap menjaga disiplin kerja tenaga administrasi, agar semakin meningkat dan berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan

prima. Jika kualitas pelayanan prima dapat tercapai dengan maksimal, maka akan meningkat pula kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dari Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun yaitu meningkatnya kualitas pelayanan.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan analisa data statistik dari kuesioner yang disebarkan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Disiplin kerja Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun memiliki nilai rata-rata 51,71 atau sebesar 86,1 %.
2. Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun memiliki nilai rata-rata 78,58 atau sebesar 87,3 %.
3. Ada hubungan yang sedang, dengan arus positif dengan nilai Sig = 0,002, dan koefisien determinasi sebesar 18% antara disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun
 - a. Sebaiknya Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun atau Satuan Pengawas Internal (SPI) lebih ketat dalam mengawasi disiplin kerja dan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi RSUD Kota Madiun.
2. Bagi STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun

Diharapkan STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun dapat memberikan dukungan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya serta memperkaya sumber referensi sebagai kelengkapan salah satu persyaratan institusi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini misalnya dengan melihat faktor – faktor lain yang mempengaruhi disiplin kerja dan kualitas pelayan prima.
 - b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dan tolak ukur untuk melakukan penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Nuha Medika. Yogyakarta.
- Ardiansyah, Andri. 2015. *Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Teknis Dinas Pasar Bayongkong Garut*.
Dikutip melalui : <http://eprints.uns.ac.id/6778/1/view.pdf>
Diakses pada tanggal 23 Agustus 2018
- Barnawi. 2012. *Kedisiplinan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D Cetakan 14*. Bandung: Alfabeta
- Fathoni. Abdurrahman. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barata. Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Gronroo, Christian. 2011. *Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Minahasa. CV. Andi Offset.
- Ghozali. 2009. *Validitas Instrumen Penelitian*. Jakarta. CV. Binailmu
- Hidayat. 2018. *Statistik untuk Kesehatan*. Yogyakarta. Gava Medika
- Irham Fahmi. 2011. *Analisis Kinerja*. Bandung: Alfabeta.
- Judiari. 2010. *Ilmu Dasar Pelayanan*. Jakarta. Pustaka baru.
- Juran, M, Josep. 2010. *Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Binarupa Aksara

- Kasim. 2013. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sidharta Husada Pekanbaru*.
 Dikutip melalui : <http://repository.uin-suska.ac.id/4149/>
 diakses pada tanggal 25 Mei 2018
- Lovelock. 2013. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Bandung: Alfabeta
- Philip, Kloter. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Notoatmodjo. Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. Soekidjo. 2013. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2015. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pendekatan Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta. Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.34/MENKES/PER/III/2010. Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.
- Peraturan Pemerintah. Nomor 53 Tahun 2010. Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah No.11 Tahun 2015. Tentang Tenaga Kesehatan.
- Rasdiyanah. Andi. 2009. *Melatih Kedisiplinan Sejak Dini*. Jakarta: Pustaka Harapan.
- Ririn. Tri Ratnasari. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rivai. Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rudi Hendro Putranto. 2011. *Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan terhadap Kinerja Pegawai Pada Puslitbang Biomedis dan Farmasi*. Jurnal STIE Sukabumi.
- Sastrohadiwiryo. 2009. *Disiplin Kerja Edisi 2*. Surabaya. Sinar Media.

- Simamora. Lukman. 201. *Manajemen Kedisiplinan*. Jakarta: STIA LAN.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Setiadi. 2007. *Pengolahan Data Penelitian*. Bogor. Andika Ilmu
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Suryanti Kasim. 2013. *Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec.Buko Kabupaten Banggai Kepulauan*. Jurnal Universitas Sam Ratulangi.
- Parasuraman, Zeithmal Berry. 2012. *Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan*. Surabaya. Java Media
- Prijodarminto Soengeng, 2012, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Disiplin terhadap kinerja karyawan*, Semarang, Rajagrafindo.
- Riduwan. 2015. *Panduan Instrumen Penelitian*. Semarang. CV. Abadi Ilmu
- Hafidudin, Didin dan Hendri Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media
- Tambunan. 2012. *Disiplin Kerja*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Tony Moh. Fajar. 2015. *Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Sukabumi*. Jurnal STIE PGRI Sukabumi.
- Undang-Undang Nomor 32. Tahun 2004 pasal 167 (3) . Tentang Standart Pelayanan Minimal.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Kartu Bimbingan Proposal Skripsi

Nama Mahasiswa : Tyas Purnamasih
 NIM : 20160404
 Judul : Bimbingan Ditupin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan
 STAF ADMINISTRASI DI RUD KOTA MADURA
 Pembimbing 1 : CHALIK HARUN BOJARI, S.Kes, Tls. M.Kes
 Pembimbing 2 : UGENE HARJANTO, SKM, M.K.

PEMBIMBING 1				
NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	Ttd
1	13-4-2018	Perang & Uraian buku ke-2 sup		
2		layat bus 2		
3	22-5-2018	Perbaiki BAB 3 lanjut BAB 4		
4	26-5-2018	Perbaiki BAB 4 - Uji Validitas - Uji Reliabilitas - Analisa Bioskop - Tambahkan kerangka		
5	30-5-2018	Acc titip		

KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

***** PRODI S1 KESEHATAN MASYARAKAT *****

PEMBIMBING 2				
NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	Ttd
1	16.4.18	pendul		
2	04.5.18	judul → tripartite → model Bab II → teori konsep → Kelahiran - sel. (pelayanan)	cek - stajamban	
3	22.5.18	teori desain → kepatutan kepatutan 2		
4	30.5.18	a. b. Data bisa acc → revisi proposal	revisi? Rivali?? Bekas ke 10 sangat penting Bekas ke 10	

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	Ttd
5	30-6-2018	ACC → Capaian Sempurna	Proses	
6	13-8-2018	perbaiki BAB 5 & 6		
7	14-8-2018	Acc sign		

Kaproti Kesehatan Masyarakat

NO	TANGGAL	TOPIK / BAB	HASIL KONSULTASI	Ttd
1	17/2018	ke lapan gion mda a pabel		

Lampiran 2

KISI-KISI KUESIONER

Judul Penelitian : Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun.

Variabel	Sub Variabel	Jumlah Soal	Nomor Soal
Disiplin Kerja Tenaga Administrasi RSUD Kota Madiun	5. Kehadiran	3	Soal nomor 1,2,3
	6. Ketaatan pada peraturan kerja	3	Soal nomor 4,5,6
	7. Ketaatan pada standar kerja	2	Soal nomor 7,8
	8. Tingkat kewaspadaan tinggi	2	Soal nomor 9,10
	9. Bekerja etik	3	Soal nomor 11,12,13
Kualitas Pelayanan Tenaga administrasi RSUD Kota Madiun	13. Sikap (<i>Attitude</i>)	3	Soal nomor 14,15,16
	14. Perhatian (<i>Attention</i>)	3	Soal nomor 17,18,19
	15. Tindakan (<i>Action</i>)	3	Soal nomor 20,21,22
	16. Kemampuan (<i>Ability</i>)	3	Soal nomor 23,24,25
	17. Penampilan (<i>Appearance</i>)	2	Soal nomor 26,27
	18. Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	3	Soal nomor 28,29,30
Jumlah Soal			30

Lampiran 3

LEMBAR PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tyas Purnaningsih
NIM : 201604014

adalah salah satu mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun yang sedang melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun”.

Dengan ini memohon kesediaan bapak/ibu/saudara/i untuk menjadi responden dalam penelitian ini. Kerahasiaan semua informasi akan dijaga dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Diharapkan bapak/ibu/saudara/i menjawab dengan jawaban yang jujur tanpa menutupi hal yang sebenarnya. Apabila bapak/ibu/saudara/i menyetujui, maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan yang saya buat.

Atas perhatian dan kesediaan bapak/ibu/saudara/i sebagai responden, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Peneliti

Lampiran 4

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Umur :

Memberikan persetujuan untuk mengisi angket yang diberikan peneliti. Saya mengerti bahwa saya menjadi bagian dari penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi RSUD Kota Madiun.

Saya telah diberitahu peneliti, bahwa jawaban angket ini bersifat suka rela dan hanya digunakan untuk kepentingan peneliti. Oleh karena itu secara sukarela saya ikut berperan serta dalam penelitian ini.

Madiun, Agustus 2018

Responden

(.....)

Lampiran 5

LEMBAR KUESIONER

HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN

Identitas

Nama :
Usia :
Pendidikan :
Jenis Kelamin :
Lama Kerja :

Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan dengan cermat dan teliti sebelum menjawab.
- Beri tanda (✓) pada salah satu jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat yang anda alami sebagai tenaga administrasi. Masing-masing jawaban memiliki makna sebagai berikut :
 - SS : Sangat Setuju
 - S : Setuju
 - RR : Ragu - Ragu
 - TS : Tidak Setuju
 - STS : Sangat Tidak Setuju
- Yang dimaksud dengan pelanggan internal adalah seluruh karyawan yang bekerja di RSUD Kota Madiun.
- Yang dimaksud dengan pelanggan external adalah pemakai jasa rumah sakit yang berasal dari luar RS termasuk pasien dan keluarga pasien.

**KUESIONER TENTANG DISIPLIN KERJA TENAGA ADMINISTRASI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN**

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Kehadiran						
1.	Saudara datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan instansi					
2.	Saudara ijin keluar rumah sakit untuk kepentingan yang tidak urgen					
3.	Saudara berusaha datang ke tempat kerja lebih awal dari waktu yang ditentukan					
Ketaatan pada Peraturan Kerja		SS	S	RR	TS	STS
4.	Saudara mengerjakan pekerjaan sesuai dengan prosedur pekerjaan					
5.	Saudara tidak akan melupakan pedoman pekerjaan yang harus ditaati					
6.	Saudara menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan					
Tingkat Kewaspadaan		SS	S	RR	TS	STS
7.	Saudara berhati hati dalam mengerjakan pekerjaan saudara.					
8.	Saudara teliti dalam bekerja dan memeriksa kembali pekerjaan saudara					
9.	Saudara waspada apabila ada pelanggan external yang memberi kritik					
Bekerja Etis		SS	S	RR	TS	STS
10.	Dalam bekerja harus memerhitungkan sopan santun kepada atasan maupun para pekerja lain					
11.	Pimpinan memberi sanksi jika ada Tenaga yang melakukan perbuatan curang/tidak pantas					
12.	Saudara menghargai privasi pelanggan internal					

**KUESIONER TENTANG KUALITAS PELAYANAN TENAGA
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA MADIUN**

NO	PERNYATAAN	SS	S	RR	TS	STS
Sikap						
1.	Saudara bersikap ramah kepada pelanggan internal maupun pelanggan external					
2.	Saudara berfikir positif dalam melakukan pekerjaan					
3.	Saudara bersikap sopan di lingkungan kerja					
Perhatian		SS	S	RR	TS	STS
4.	Saudara mendengarkan keluhan pelanggan external dengan seksama					
5.	Menghargai pendapat pelanggan internal dengan baik dan bijak					
6.	Memahami dengan sungguh sungguh apa yang diharapkan pelanggan					
Tindakan		SS	S	RR	TS	STS
7.	Saudara segera bertindak apabila ada sesuatu hal yang mendesak berkaitan dengan pekerjaan					
8.	Mencatatat keluhan pelanggan external dan segera memperbaikinya					
9.	Bertindak secara tepat apabila terdapat masalah dalam pelayanan					
Kemampuan		SS	S	RR	TS	STS
10.	Mengembangkan <i>public relation</i> sebagai instrument dalam membina hubungan dengan pelanggan internal maupun external					
11.	Saudara mengasah kemampuan yang dimiliki dalam bekerja					

12.	Saudara melakukan komunikasi efektif kepada pelanggan internal maupun pelanggan external					
Penampilan		SS	S	RR	TS	STS
13.	Saudara tidak berpakaian rapi saat bekerja					
14.	Saudara percaya diri secara fisik dan mental dalam bekerja					
15.	Saudara tidak bertindak secara tepat apabila terdapat masalah dalam pelayanan					
Tanggung jawab		SS	S	RR	TS	STS
16.	Saudara terbiasa bertanggung jawab atas apa yang telah saudara kerjakan					
17.	Saudara tidak terbiasa bertanggung jawab atas perkataan yang telah disampaikan kepada pelanggan internal dan pelanggan external					
18.	Saudara tidak sanggup menerima konsekuensi jika salah dalam bertindak					

LAMPIRAN 7

KRAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	LAMA KERJA
N	Valid	52	52	52	52
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.27	1.60	1.87	2.17
Median		2.00	2.00	2.00	2.00
Mode		2	2	2	2
Std. Deviation		.866	.495	.345	.879
Minimum		1	1	1	1
Maximum		4	2	2	4
Sum		118	83	97	113

Frequency Table

USIA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 30 TAHUN	9	17.3	17.3	17.3
31 - 40 TAHUN	25	48.1	48.1	65.4
41 - 50 TAHUN	13	25.0	25.0	90.4
> 51 TAHUN	5	9.6	9.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI - LAKI	21	40.4	40.4	40.4
PEREMPUAN	31	59.6	59.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	7	13.5	13.5	13.5
	PERGURUAN TINGGI	45	86.5	86.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

LAMA KERJA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 5 TAHUN	10	19.2	19.2	19.2
	6 - 10 TAHUN	29	55.8	55.8	75.0
	11 - 20 TAHUN	7	13.5	13.5	88.5
	> 21 TAHUN	6	11.5	11.5	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

LAMPIRAN 9

Frequency Table

Statistics

		DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN PRIMA
N	Valid	52	52
	Missing	0	0
Mean		51.71	78.58
Median		52.00	79.00
Mode		57	82
Std. Deviation		4.385	6.637
Minimum		41	50
Maximum		60	90
Sum		2689	4086

Pearson Correlations

		DISIPLIN KERJA	KUALITAS PELAYANAN PRIMA
DISIPLIN KERJA	Pearson Correlation	1	.425**
	Sig. (2-tailed)		.002

	N	52	52
KUALITAS PELAYANAN PRIMA	Pearson Correlation	.425**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	52	52

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 10



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Basuki Rachmat Barat Nomor 1 Magetan Kode Pos 63314
Telepon (0351) 8198137 Fax. (0351) 8198137
E-mail: bakesbangpol.magetan@mail.com

SURAT KETERANGAN IZIN UJI VALIDITAS DAN REABILITAS

Nomor : 077/ 147 /403.205/2018

- Membaca : Surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) " Bhakti Husada Mulia " Madiun, tgl. 07 Juni 2018 nomor : 067/STIKES/BHM/U/2018 perihal permohonan izin Uji Validitas dan Reabilitas.
- Mengingat : 1. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 1972.
2. Surat Gubernur Jawa Timur tanggal 17 Juli 1972 Nomor : Gub./187/1972.
3. Radiogram Gubernur Jatim, tgl 30 Desember 1999 No.300/1885/303/1999 perihal proses perijinan Survey KKN, PKL dan sejenisnya.

Dengan ini menyatakan TIDAK KEBERATAN dilaksanakan Izin Uji Validitas dan Reabilitas yang diajukan oleh :

Nama : TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Judul : "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun"

Nama Penanggung Jawab : Zaenal Abidin, SKM., M.Kes
Jabatan : Ketua
Alamat : Jl. Taman Praja Madiun
Lokasi : RSUD dr. Sayidiman Mgetan
Waktu pelaksanaan : Bulan Juni s/d juli 2018

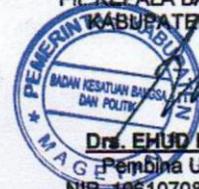
Dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam jangka waktu 1 x 24 jam setelah tiba ditempat yang dituju diwajibkan melaporkan kedatangannya kepada Camat dan Kepolisian setempat.
2. Mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku di Daerah Hukum Pemerintah setempat.
3. Menjaga tata tertib, keamanan, kesopanan dan kesusilaan serta menghindari pernyataan pernyataan, baik dengan lesan maupun tulisan / lukisan yang dapat melukai / menyinggung perasaan atau menghina agama, bangsa, negara dari suatu golongan penduduk.
4. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan lain diluar ketentuan yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas.
5. Setelah berakhirnya survey / research dan lain – lain, diwajibkan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat Pemerintah setempat mengenai selesainya pelaksanaan survey / research dan lain – lain sebelum meninggalkan tempat survey / research dan lain – lain.
6. Selesai pelaksanaan kegiatan survey / research / penelitian dan lain – lain **diwajibkan** memberikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan dan atau menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil penelitian kepada Bakesbangpol Kabupaten Magetan.

7. Surat keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut diatas.

Magetan, 27 Juni 2018

PIL. KEPALA BAKESBANGPOL
KABUPATEN MAGETAN



Drs. EHUD M.Si.MKes
Pembina Utama Muda
NIP. 19610708 198301 1 002

Tembusan Yth :

1. Sdr Kepala Dinas Kesehatan
Kabupaten Magetan
2. Sdr Direktur RSUD dr. Sayidiman
Magetan



**PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr.SAYIDIMAN MAGETAN**

Jalan Pahlawan Nomor 2 MAGETAN Kode Pos 63318
Telepon. 0351- 895023 Fax. 0351- 895067
E-mail : rsusayidiman mgt@yahoo.co.id

SURAT IZIN PENELITIAN

NOMOR : 077/ 147 /403.205/2018

**TENTANG
PEMBERIAN IJIN PENELITIAN/SURVEY
DI RSUD dr. SAYIDIMAN MAGETAN**

Dasar : Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kabupaten Magetan Nomor 077/ 147 /403.205/2018 tanggal 27 Juni 2018 perihal Surat Keterangan izin Uji Validitas dan Reabilitas.

MEMBERI IZIN

Kepada :

Nama : TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Untuk : "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun"

Demikian Surat Ijin ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : MAGETAN
Pada tanggal : 27 Juni 2018

**DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr. SAYIDIMAN MAGETAN**


dr. YUNUS MAHATMA, Sp.PD
Pembina Tk. I
NIP. 19840104 199509 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Sdr. Agustin Diyah Irawati
2. Arsip

Form Revisi

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

NAMA MAHASISWA : TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014
JUDUL : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA MADIUN.

NO.	BAB/SUBBAB	HAL YANG DIREVISI	REVISI
1.	BAB 5	a. Tambahkan pembahasan b. Perhatikan penulisan p value	
	BAB 6	Pertajam saran	
	Daftar Pustaka	Tambahkan referensi penelitian lain.	

Penguji 1,

Cholik Harun Rosjidi, M.Kes.
NIS. 200500

Form Revisi

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

NAMA MAHASISWA : TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014
JUDUL : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA MADIUN.

NO.	BAB/SUBBAB	HAL YANG DIREVISI	REVISI
1.	BAB 5	Perbaiki pembahasan	
	BAB 6	Ambahkan saran yang lebih terfokus.	

Penguji 2,

Suhadi Prayitno, S.KM.,M.M
NIDN. 8865100016

Form Revisi

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
STIKES BHAKTI HUSADA MULIA MADIUN

NAMA MAHASISWA : TYAS PURNANINGSIH
NIM : 201604014
JUDUL : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA
ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA MADIUN.

NO.	BAB/SUBBAB	HAL YANG DIREVISI	REVISI
1.	BAB 4	a. Hilangkan tabel rangkuman uji validitas dan reliabilitas. b. Kerangka kerja jadikan satu halaman.	
	BAB 5	a. Perbaiki kata-kata hasil Analisa Bivariat.	
	BAB 6	b. Tambahkan pembahasan. a. Perbaiki kata kesimpulan. b. Perbaiki saran	

Penguji Utama,

H. Edy Bachrun, S.KM.,M.Kes
NIDN. 8816940017