

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS PEJUANG BEKASI**

**Skripsi**

**Oleh :**

**ELYAS ARDIFIYANTO**

**201510215054**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan  
Pasien Di Puskesmas Pejuang Bekasi

Nama Mahasiswa : Elyas Ardifiyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215054

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

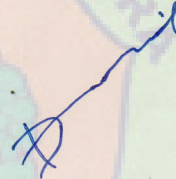
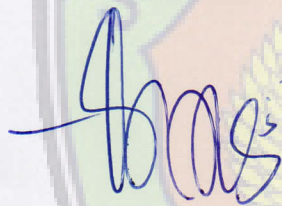
Tanggal Lulus Sidang Skripsi : 25 Juli 2019

Bekasi, 29 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Indrani Dharmayanti, S.p., M.Si

Daonil.s.t., MT.

NIDN 8864720016

NIP : 15004224

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan  
Pasien Di Puskesmas Pejuang Bekasi  
Nama Mahasiswa : Elyas Ardifiyanto  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201510215054  
Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik  
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Juli 2019

Bekasi, Juli 2019

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Paduloh, S.T., M.T.  
NIDN 0312047602

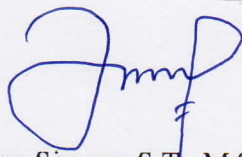
Penguji I : Ahmad Fauzi, S.Pd., M.Si.  
NIDN 0326098801

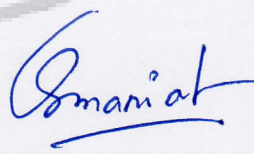
Penguji II : Dr. Indrani Dharmayanti, S.P., M.Si.  
NIDN 0322087201

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri

Dekan  
Fakultas Teknik

  
Denny Siregar, S.T., M.Sc.  
NIP 1504224

  
Ismaniah, S.Si., M.M.  
NIP 9604028

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **“ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PEJUANG BEKASI”**. ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 25 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Elyas Ardifiyanto  
201510215054

## ABSTRAK

**Elyas Ardifiyanto. 201510215054.** Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pejuang Bekasi. Dengan menggunakan Metode *Explonartory*

Penelitian ini membahas tentang Analisis kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan *Explonartory* adalah suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan faktor-faktor penyebabnya. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui kinerja pegawai yang meliputi tiga variabel Kemampuan, disiplin, dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t dan analisis regresi berganda. Dengan menggunakan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,68 < 0,05$ . Sedangkan disiplin berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,007 > 0,05$ . Untuk empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,04 > 0,05$ . Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan F hitung sebesar 23.697 dengan angka signifikansi (*P Value*) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.408 yang berarti 408 perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel Kemampuan, disiplin dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kemampuan, disiplin dan Empati terhadap kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Elyas Ardifiyanto. 201510215054.** Analysis of Employee Performance on Patient Satisfaction at Bekasi Fighters Health Center. By using the Explonartory Method

This study discusses the analysis of employee performance on patient satisfaction. The method used by Explonartory is a study that is used to examine events that have occurred and the causative factors. The purpose of this study was to determine employee performance which included three variables: Ability, discipline, and Empathy towards Patient Satisfaction.

The data analysis method used is quantitative and qualitative analysis using validity and reliability testing, classic assumption test, F test, coefficient of determination, t test and multiple regression analysis. Using multiple linear regression methods can be concluded that the ability variable has a positive and significant effect to consumer satisfaction with a significance value (P Value) of  $0.68 < 0.05$ . While the discipline has a positive but not significant effect on customer satisfaction with a significance value (P Value) of  $0.007 > 0.05$  .. For empathy there is no positive and not significant effect on customer satisfaction with a significance value (P Value) of  $0.04 > 0, 05$ . Simultaneously direct evidence, reliability, assurance, responsiveness and empathy have a significant effect on customer satisfaction with F count of 23,697 with a significance number (P Value) of  $0,000 < 0,05$ . The coefficient of determination produced is equal to 0.408, which means that 408 changes in variable customer satisfaction are explained by changes in the variables Ability, discipline and empathy together, while the remaining 66% is explained by other variables not included in this study.

Keywords: Ability, discipline and Empathy towards patient satisfaction

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elyas Ardifiyanto  
Npm : 201510215054  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-*Eksklusif* (*Non Exclusive Royalty Free-Right*), atas skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PEJUANG BEKASI**

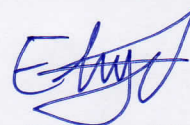
Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak yang bebas *royalty non-eksklusif* ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan atau publikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Bekasi, 25 juli 2019**

Yang Menyatakan



Elyas Ardifiyanto

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pejuang Bekasi”.

Penullis menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan-kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi adanya perbaikan di masa yang akan datang.

Dan tidak lupa saya sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dengan tulus hati saya sampaikan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr.H. Bambang Karsono, Drs.S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.Si selaku Dekan Universitas Bhayangkara.
3. Ibu Denny Siregar, S.T., M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Dr.Indrani Dharmayanti, S.p.,M.Si. selaku dosen pembimbing satu yang telah membantu banyak dalam hal penulisan pada skripsi ini
5. Bapak Daonil,S.T.,MT. selaku dosen pembimbing yang telah membantu banyak dalam hal penulisan pada skripsi ini.
6. Seluruh Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara.
7. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dorongan, kasih sayang dan do'a bagi kesehatan dan keselamatan penulis.
8. Teman Tercinta saya Virna Hardina Ambarwati S.Pd selalu memberikan motivasi dan pengarahan selama skripsi ini berlangsung
9. Rekan-rekan seperjuangan di Teknik Industri kelas TIDB1 Universitas Bhayangkara, dan terima kasih atas kebersamaan selama perkuliahan.
10. Sahabat dekat saya dirumah yang telah memberikan semangat tanpa henti dalam menyelesaikan skripsi ini.



Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi “Analisis Peramalan Data Permintaan Dalam Upaya Perbaikan Kinerja Pegawai dan Meningkatkan Kepuasan Pasien ” ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi penulis dan para pembaca.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Bekasi, 25 Juli 2019



Elyas Ardifiyanto  
NPM 201510215054



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	4
1.6.1 Tempat Penelitian.....	4
1.6.2 Waktu Penelitian .....	4
1.6.3 Manfaat Penelitian .....	4
1.7 Metode Penelitian.....	5
1.9 Sistematika Penulisan .....	6

<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kinerja.....	7
2.1.1 Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	9
2.2 Pengertian Kemampuan (Ability) .....	12
2.2.1 Jenis-Jenis Kemampuan .....	13
2.2.2 Faktor-Faktor Mempengaruhi Kemampuan.....	13
2.2.3 Dimensi Dan Indikator Kemampuan Kerja .....	14
2.3 Pengertian Disiplin.....	15
2.3.1 Indikator Disiplin Kerja .....	16
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin .....	17
2.3 Pengertian Empati .....	18
2.4.1 Aspek-Aspek Empati .....	19
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Empati .....	20
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	23
2.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	24
2.6 Metode Penilaian Kepuasan.....	26
2.7 Kerangka Pemikiran.....	26
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian.....	28
3.2.1 Metode Penelitian .....	28
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	29

3.2.3 Teknik Penentuan Populasi Dan Sampel .....	30
3.2.4 Definisi Operasional.....	31
3.2.5 Skala Pengukuran Variabel .....	32
3.2.6 Teknik Pengolahan Dan Analisis Data .....	33
3.2.7 Uji F(Uji Simultan) .....	34
3.2.8 Koefisien Determinasi.....	35
3.2.9 Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.3 Kerangka Berpikir.....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	38
4.1.1 Sumber Daya Manusia .....	38
4.2 Deskripsi Responden.....	38
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
4.2.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.2.5 Responden Berdasarkan Penghasilan Tiap Bulan.....	41
4.3 Analisis Dan Pembahasan Data .....	42
4.3.1 Variabel Penelitian .....	42
4.3.2 Pengujian Validitas .....	45
4.3.3 Pengujian Reliabilitas.....	47
4.3.4 Uji Asumsi Klasik .....	48
4.3.4.1 Uji Mutikolinieritas.....	48
4.3.4.2 Uji Heteroskedastistitas.....	49
4.3.4.3 Uji Normalitas .....	50

4.3.5 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.5.1 Uji t .....	51
4.3.5.2 Uji Simultan (Uji F) .....	53
4.3.5.3 Koefisien Determinasi.....	55
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda .....	56
4.3.7 Pembahasan.....	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Data Jumlah Total Pasien Tahun 2014-2018 .....	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin L/P.....	40
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	43
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Validitas.....	47
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi) Model Summary.....	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi).....	58



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	:Bagan kerangka Penelitian.....	26
Gambar 4.1	: Hasil Uji Heteroskedatisitas.....	50
Gambar 4.2	: Hasil Uji Normalitas.....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabel-Tabel Statistik SPSS
- Lampiran 3 : Hasil Perhitungan Kuesioner
- Lampiran 4 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

