

SKRIPSI

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS PURI
KABUPATEN MOJOKERTO**



DOBY OKTOVIAN ALFARIZI WIBOWO

NIM : 201601023

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SKRIPSI

**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI PUSKESMAS PURI
KABUPATEN MOJOKERTO**

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Pada
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI
Kabupaten Mojokerto



DOBY OKTOVIAN ALFARIZI WIBOWO

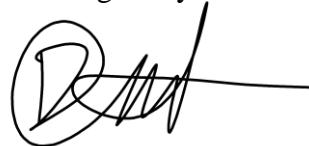
NIM : 201601023

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA SEHAT PPNI
MOJOKERTO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dikumpulkan untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang pendidikan di Perguruan Tinggi manapun, dan apabila terbukti ada unsur *plagiatisme* maka saya siap untuk dibatalkan kelulusannya.

Mojokerto,
Yang menyatakan



Doby Oktovian Alfarizi Wibowo
NIM : 201601023

LEMBAR PERSETUJUAN

Karya tulis proposal skripsi ini telah disetujui dan diajukan dalam Ujian Akhir Program

Judul : Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Di
Puskesmas Puri kabupaten Mojokerto

Nama : DOBY OKTOVIAN ALFARIZI.W

Nim : 201601023

Pada tanggal : 01 September 2020

Oleh

Pembimbing I



Dr. Windu Santoso, M.Kep

NIK : 162 601 006

Pembimbing II

Duwi Basuki, M.Kep

NIK : 162 601

LEMBAR PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI

Kabupaten Mojokerto

Nama : DOBY OKTOVIAN ALFARIZI.W
NIM : 201601023
Judul : HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PURI KABUPATEN MOJOKERTO

Pada tanggal : 01 September 2020

Mengesahkan :

Tim penguji

Tanda

Ketua : Ana Zakiyah, M.Kep

(.....)

Anggota : Dr. Windu Santoso, M.Kep.

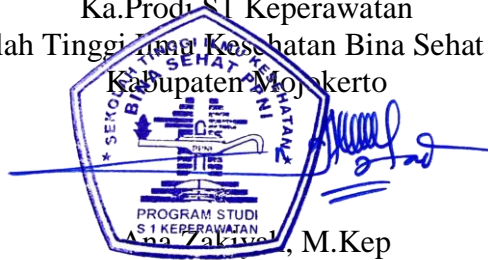
(.....)

Anggota : Duwi Basuki, M.Kep

(.....)

Mengetahui,

Ka.Prodi S1 Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto



PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
Ana Zakiyah, M.Kep

NIK. 162 601 036

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga, penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul *“Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto”*. Selesaiannya penulisan Proposal Skripsi ini adalah berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Retno D A, selaku Kepala Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto.
2. Dr. Mohammad Sajidin, S.Kep.,M.Kes selaku Ketua STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto.
3. Ana Zakiyah, M.Kep selaku Ka. Prodi S1 Keperawatan STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto dan selaku Penguji Sidang Proposal Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk menguji serta memberikan masukan kepada penulis.
4. Dr. Windu Santoso, M.kep selaku dosen pembimbing 1 yang memberikan saran dan masukan serta waktu untuk bimbingan kepada penulis.
5. Duwi Basuki, M.Kep selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan saran dan masukan serta waktu untuk bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh staf di STIKes Bina Sehat PPNI Kabupaten Mojokerto yang telah membantu penulis dalam proses pembuatan proposal skripsi.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam pembuatan proposal skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun yang diharapkan dapat menyempurnakan proposal skripsi ini.

Mojokerto,

Penulis



Doby Oktovian Alfarizi Wibowo
NIM : 201601023

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum.....	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Konsep Disiplin Kerja	8
2.1.1 Pengertian Disiplin Kerja	8
2.1.2 Manfaat Disiplin Kerja	10
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	10
2.1.4 Prinsip – Prinsip Disiplin Kerja	13
2.1.5 Jenis-Jenis Disiplin Kerja	16
2.1.6 Indikator-Indikator Kedisiplinan	17
2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan.....	25
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	26

2.2.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	27
2.2.6 Faktor Yang Dapat Mengurangi Kualitas Pelayanan	31
2.2.7 Dampak Kualitas Pelayanan	34
2.2.8 Indikator Penilaian Kualitas Pelayanan	34
2.3 Kerangka Teory	36
2.4 Kerangkat Konsep	37
2.5 Hipotesis	38
BAB III METODEDE PENELITIAN.....	39
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	39
3.2 Populasi, Sampling Dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Teknik Sampling.....	40
3.2.3 Sampel	40
3.3 Identifikasi Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.3.1 Identifikasi Variabel	40
3.3.2 Definisi Operasional	41
3.4 Prosedur Penelitian	43
3.5 Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Instrumen Penelitian	46
3.5.2 Uji Validitas	47
3.5.3 Uji Reliabilitas	49
3.5.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	50
3.6 Analisa Data.....	50
3.6.1 Langkah- langkah Analisa Data.....	50
3.6.2 Teknik Analisa Data	53
3.7 Etika Penelitian.....	54
3.7.1 <i>Informed Consent</i> (lembar persetujuan)	55
3.7.2 <i>Anonimility</i> (Tanpa Nama)	55
3.7.3 <i>Confidentiality</i> (Kerahasiaan)	55
3.8 Keterbatasan Penelitian	56
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	57
4.1 Hasil Penelitian.....	57

4.1.1	Gambaran Lokasi Penelitian.....	57
4.1.2	Data Umum.....	57
4.1.3	Data khusus.....	59
4.2	Pembahasan	64
4.2.1	Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020	64
4.2.2	Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020	66
4.2.3	Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020	68
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan Studi Pendahuluan	75
Lampiran 2 Lembar Permohonan Menjadi Responden	76
Lampiran 3 Lembar Perrsetujuan Menjadi Responden.....	77
Lampiran 4 Kisi – Kisi Instrumen.....	77
Lampiran 5 Kuesioner Disiplin Kerja	79
Lampiran 6 Kuisisioner Kualitas Pleyanan	81
Lampiran 7 Data Validitas Disiplin kerja	82
Lampiran 8 Data Validitas Kualitas Pelayanan	86
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Proposal Skripsi.....	91

DAFTAR PUSTAKA

- Firdaus, R. A. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tesis*, 24.
- Ginting, H. (2019). HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BERASTAGI KABUPATEN KARO. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Havraco, C. V, & Palembang, J. (n.d.). *UPAYA MENINGKATKAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA CV. HAVRACO JAYA PALEMBANG* *Aprizal Rosadian)* ABSTRAK*. 54–61.
- Kasim, S., Robot, F., & Hamel, R. (2013). Hubungan Disiplin Waktu Dengan Kinerja Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Keperawatan*, 1(1).
- Kusumawardani, N., Soerachman, R., Laksono, A. D., Indrawati, L., H., P. S., & Paramita, A. (2015). *Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan* (Issue December 2018).
- Muflihah, H., Tarbiyah, F., Keguruan, I., Purwokerto, I., Ahmad, J., No, Y., & Email, P. (2016). *MANAJEMEN DISIPLIN KERJA: Perspektif Tenaga Pendidik dan Kependidikan*. 19(40), 66–75.
- Nyangun, A. L. (2017). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. *Pemerintahan Integratif*, 5(3), 390–399.
- Parashakti, R. D., Haryadi, A., & Nashar, M. (2018). Effect of Styles and Leadership Work Discipline to Employee Performance (Case Study of PT. Telecommunication Indonesia Tbk Dki Jakarta). *KnE Social Sciences*, 3(10), 419–429. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3392>
- Presiden Republik Indonesia. (2010). *PP No. 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil*. 95. www.kemenag.go.id
- Rivai. Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Rima Dwining Tyas. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(2), 172–180.

- Simatupang, J. H. (n.d.). *Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong*. 44–51.
- Tambunan, D. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang*. 12(2), 41–50.
- Tata, P., Kerja, T., & Dan, P. M. (2016). *DISIPLIN TERHADAP SEMANGAT KERJA PEGAWAI ANWAR H . IBRAHIM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPPIS Dompu Pendahluan*. 14(1), 40–49.
- Tumanan, A., Saleh, S., Nasrullah, M., & Kora, U. K. M. (2018). *Disiplin Kerja Pegawai*.
- Wahidah, S. (2019). *Jurnal Mirai Management Jurnal Mirai Management*. 4(2), 122–136.
- Yahya. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap*.