

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN KINERJA
PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
JATIUWUNG KECAMATAN JATIUWUNG**

KOTA TANGERANG



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1)

Disusun Oleh:

Nama : Siti Holilah
NIM : 1916120059
Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG**

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : SITI HOLILAH

NIM : 1916120044

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jatiuwung Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra perdana Indonesia dan Undang-undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak di paksakan

Tangerang, 10 Mei 2023



(Siti Holilah)

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SITI HOLILAH
NIM : 1916120059
JURUSAN : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jatiuwung Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang

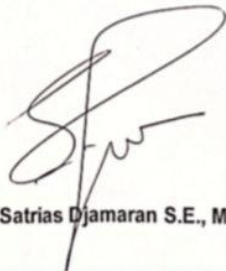
Telah disetujui dan di terima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 10 Mei 2023

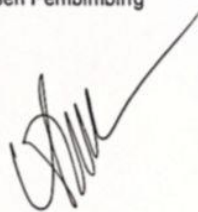
Disetujui oleh :

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing



Drs. Satrias Djamaran S.E., M.M



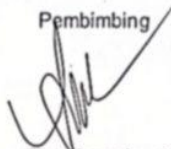
Andrian Eko Haryoko S.E., M.M

TANDA PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : SITI HOLIDAH
NIM : 1916120059
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S 1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jatiuwung Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan tim penguji di bawah ini :

Pembimbing



Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M

Tim penguji :
Ketua : Lod Sulivyo, S.E., M.M

Anggota : 1. Arsadi, S.E., M.M

: 2. Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M



Disahkan pada tanggal
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia



Dr.H. Jiranda Usman, S.E., S.H., M.M

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puja dan puji serta syukur, penulis panjatkan keharibaan Allah SWT atas segala petunjuk, bimbingan dan kemudahan yang diberikan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagaimana yang diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah: **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jatiuwung Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang.**

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mampu diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuannya, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
2. Bapak Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI Tangerang.
3. Bapak Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M. selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan beserta staff Puskesmas Jatiuwung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Segenap Dosen STEI PPI yang telah memberikan pembelaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
6. Seluruh staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses pembelajaran di STIE PPI.
7. Seluruh keluarga saya terutama pada Bapak dan Ibu yang tak henti-hentinya mendo'akan saya, memberi dukungan dan menjadi penyemangat selama penyusunan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman dari semester 1-7 manajemen kelas shift dan kelas regular yang sudah menemani dan membantu penulis dalam proses perkuliahan selama ini.
9. Ricky Febriansyah yang telah meluangkan waktunya, sebagai penyemangat dan fikirannya dengan ikhlas membantu dalam pengerjaan skripsi saya.
10. Serta teman-teman yang telah membantu dan menyemangati dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini pada waktunya.

Demikian penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menginspirasi peneliti selanjutnya, khususnya bagi penulis sendiri dan pembaca skripsi ini pada umumnya.

Tangerang, 10 Mei 2023

Siti Holilah

DAFTAR ISI

Halaman judul	
Halaman Pernyataan.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Tanda Lulus Ujian Skripsi.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	9
1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	9
2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia	10
3. Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia	12
4. Dimensi Pengembangan Sumber Daya Manusia	13
5. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia	14
B. Kinerja	15
1. Pengertian Kinerja	15
2. Tujuan Kinerja	17
3. Dimensi Pengukuran Kinerja	19

4. Faktor-faktor Dalam Kinerja	20
5. Aspek-Aspek yang mempengaruhi Kinerja	20
C. Pelayanan Kesehatan.....	21
1. Pengertian Pelayanan Kesehatan	21
2. Kualitas Pelayanan Kesehatan	22
3. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	24
5. Karakteristik Pelayanan Kesehatan	25
6. Jenis-Jenis Pelayanan Kesehatan	27
7. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	28
D. Kerangka Pemikiran.....	30
E. Hipotesis.....	31

BAB III METEDOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Jenis Dan Sumber Data.....	36
1. Jenis Data	36
2. Sumber Data	36
C. Metode Pengumpulan Data.....	37
D. Populasi Dan Sample.....	40
1. Populasi	40
2. Sampel.....	41

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	42
1. Variabel Penelitian.....	42
2. Operasional Variabel Penelitian.....	43
F. Teknik Analisis Data.....	48
1. Uji Validasi.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	49
3. Uji Normalitas.....	50
4. Analisis Korelasi Parsial.....	51
5. Uji Koefisien Determinasi.....	52
6. Analisa Regresi Berganda.....	53
7. Uji Hipotesis.....	54
8. Uji t (Parsial).....	55
9. Uji F (Simultan).....	56

BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Objek Penelitian.....	58
1. Sejarah Singkat Puskesmas Jatiuwung.....	58
2. Visi dan Misi Puskesmas Jatiuwung.....	59
3. Nilai dan Budaya Kerja.....	60
4. Karakteristik Wilayah kerja Puskesmas Jatiuwung.....	60
5. Gambaran Wilayah Kerja.....	61
6. Sumber Daya Manusia di Puskesmas Jatiuwung.....	63
7. Sarana dan Prasarana Kesehatan.....	65
8. Fasilitas Penunjang.....	66
9. Struktur Organisasi.....	67
B. Deskripsi Data Penelitian.....	68
1. Jenis Kelamin Responden.....	68
2. Usia Responden.....	70
3. Pendidikan Responden.....	71
C. Deskripsi Data Variabel.....	73
D. Distribusi Data Angket Penelitian.....	73

E. Analisis Hasil Penelitian.....	101
F. Pembahasan.....	108

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	112
B. Saran.....	113

Daftar Pustaka.....

Daftar Lampiran.....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pilihan Jawaban (Skala Likert).....	40
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 3.3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi.....	52
Tabel 4.1 Tabel Sumber Daya Manusia di Puskesmas Jatiuwung	63
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	68
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Responden.....	70
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan Responden.....	71
Tabel 4.5 Validitas Variabel Pengembangan SDM (X1)	74
Tabel 4.6 Validitas Variabel Kinerja Pegawai (X2).....	75
Tabel 4.7 Validitas Variabel Pelayanan Kesehatan (Y).....	76
Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Pengembangan SDM(X1)	78
Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Kinerja Pegawai (X2)	78
Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Pelayanan Kesehatan (Y)	79
Tabel 4.11 Pengembangan Sumber Daya Manusia 1.....	83
Tabel 4.12 Pengembangan Sumber Daya Manusia 2.....	84
Tabel 4.13 Pengembangan Sumber Daya Manusia 3.....	84
Tabel 4.14 Pengembangan Sumber Daya Manusia 4.....	85
Tabel 4.15 Pengembangan Sumber Daya Manusia 5.....	85
Tabel 4.16 Pengembangan Sumber Daya Manusia 6.....	86
Tabel 4.17 Pengembangan Sumber Daya Manusia 7.....	87
Tabel 4.18 Pengembangan Sumber Daya Manusia 8.....	87
Tabel 4.19 Pengembangan Sumber Daya Manusia 9.....	88
Tabel 4.20 Pengembangan Sumber Daya Manusia 10	89
Tabel 4.21 Kinerja Pegawai 1	90
Tabel 4.22 Kinerja Pegawai 2.....	90
Tabel 4.23 Kinerja Pegawai 3.....	91
Tabel 4.24 Kinerja Pegawai 4.....	91
Tabel 4.25 Kinerja Pegawai 5.....	92
Tabel 4.26 Kinerja Pegawai 6.....	93
Tabel 4.27 Kinerja Pegawai 7.....	93

Tabel 4.28 Kinerja Pegawai 8.....	94
Tabel 4.29 Kinerja Pegawai 9.....	95
Tabel 4.30 Kinerja Pegawai 10.....	95
Tabel 4.31 Pelayanan Kesehatan 1.....	96
Tabel 4.32 Pelayanan Kesehatan 2.....	97
Tabel 4.33 Pelayanan Kesehatan 3.....	97
Tabel 4.34 Pelayanan Kesehatan 4.....	98
Tabel 4.35 Pelayanan Kesehatan 5.....	98
Tabel 4.36 Pelayanan Kesehatan 6.....	99
Tabel 4.37 Pelayanan Kesehatan 7.....	99
Tabel 4.38 Pelayanan Kesehatan 8.....	100
Tabel 4.39 Pelayanan Kesehatan 9.....	100
Tabel 4.40 Pelayanan Kesehatan 10.....	101
Tabel 4.41 Hasil Uji Korelasi Parsial.....	102
Tabel 4.42 Koefisien Determinasi (Model Summary).....	103
Tabel 4.43 Analisis Regresi Linier Berganda (Coefficients).....	104
Tabel 4.44 Analisis Regresi Linear Berganda Uji T_{hitung}	106
Tabel 4.45 Uji F (Anova)	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berfikir.....	30
Gambar 4.1 Bangunan Puskesmas Jatiuwung.....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	67
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden	69
Gambar 4.4 Usia Responden	70
Gambar 4.5 Pendidikan Responden	72
Gambar 4.6 Uji Normalitas	80
Gambar 4.7 Histogram Normalitas	82