

KEY BEHAVIORAL INDICATORS
KARYAWAN PUSKEMAS BENDO

TESIS



VERANI DWITASARI
20131030038

PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018

KEY BEHAVIORAL INDICATORS
KARYAWAN PUSKEMAS BENDO

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 2

Program Studi Manajemen Rumah Sakit



VERANI DWITASARI
20131030038

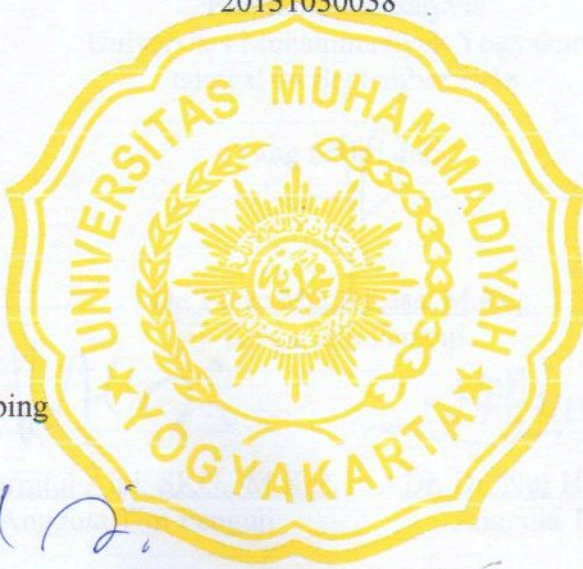
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2018

LEMBAR PERSETUJUAN

**KEY BEHAVIORAL INDICATORS
KARYAWAN PUSKEMAS BENDO**

TESIS

VERANI DWITASARI
20131030038



Pembimbing

Dr. Qurratul Aini, S.KG, M.Kes.

Tanggal 4/g. 2018


TESIS

**KEY BEHAVIORAL INDICATORS KARYAWAN
PUSKESMAS BENDO**


Diajukan Oleh
Verani Dwitarsi
20131030038

Tesis ini telah dipertahankan dan disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
tanggal 04 September 2018


Yang terdiri dari :



Dr. Elsyve Maria Rosa, M.Kep.
Ketua Tim Penguji



Dr. Qurratul Aini, SKG., M.Kes.
Anggota Tim Penguji



Dr. Dr. Nur Hidayah, M.M.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit
Program Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes., AAK.

HALAMAN MOTTO

*Maka nikmat Tuhanmu yang mana lagi yang akan kau dustakan?
(Q.S. 55:55)*

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan
(Q.S. 94: 5-6)*

“Menjadi yang terbaik tidaklah penting. Yang terpenting adalah proses untuk
menjadi yang lebih baik”

Kupersembahkan kepada:
Suami dan Anak-anakku Tersayang
Ayah dan Ibu Tercinta
Seluruh Keluarga Besar
Almamaterku

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 9 September 2018

Yang Membuat Pernyataan:



VERANI DWITASARI

20131030038

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta salawat dan salam untuk Baginda Nabi Muhammad SAW. Atas segala rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “*Key Behavioral Indicators* Karyawan Puskesmas Bendo”.

Penulisan tesis ini dilakukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 2, Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Melalui tesis ini penulis berharap dapat memberi manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan dapat diterapkan bagi siapapun, bagi rumah sakit manapun, dan mungkin bagi instansi apapun.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan tesis ini, banyak pihak yang telah berjasa, baik dalam bentuk pengarahan, bimbingan, dorongan dan semangat, bantuan, maupun doa. Karena itulah penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Sri Atmaja P. Rosyidi, ST., M.Sc. Eng., Ph.D., P.Eng. selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. dr. Arlina Dewi, M.Kes, AKK selaku Ketua Program Studi Manajemen Rumah Sakit, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Elsy Maria Rosa, S.KM, M.Kep dan Dr. Dr. Nur Hidayah, S.E, M.M selaku tim penguji yang telah memberikan banyak saran dalam penelitian ini.

5. Dr. Qurratul Aini, S.KG, M.Kes selaku dosen pembimbing dan penguji tesis yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan pelaksanaan penelitian.
6. Keluarga tercinta dan terkasih yaitu Araafi Hariza Mahandaru (suami), Adyaraka Hafidz Mahandaru (anak), Bapak Suryono (ayah), Ibu Suharningsih (ibu), Bp. Hari Widodo dan Ibu Rysana Santika (bapak ibu mertua), dan seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat moral maupun materi, doa, perhatian, kasih sayang, serta nasihat tanpa kenal lelah sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
7. Sahabat dan teman seperjuangan dalam pelaksanaan penelitian ini dari awal sampai akhir.
8. Dan semua pihak yang telah membantu proses pelaksanaan tesis dari awal hingga akhir yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Mudah-mudahan amal baik dari berbagai pihak yang telah membantu mendapat balasan dari Allah SWT. Amiin yaa Rabbal'amin. Penulis tidak lupa memohon maaf atas khilaf dan segala kekurangan dalam penyelesaian tesis ini. Atas segala kurang dan lebihnya, penulis mengucapkan terima kasih.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Telaah Pustaka.....	8
1. Pengertian Kinerja	8
2. Pengukuran Kinerja	15
3. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	17
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
5. Perilaku	19
B. Penelitian Terdahulu.....	21
C. Landasan Teori	23
D. Kerangka Konsep	28
E. Hipotesis	29
BAB III	
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Rancangan Penelitian.....	30
B. Subyek dan Obyek Penelitian.....	30
C. Populasi, Sampel, dan <i>Sampling</i>	31
D. Variabel Penelitian	31
E. Definisi Operasional	33
F. Instrumen Penelitian	50
G. Uji Validitas dan Realibilitas.....	50

H. Analisis Penelitian	51
I. Etika Penelitian.....	53
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Hasil Penelitian.....	55
1. Gambaran Umum Puskesmas Bendo.....	55
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3. Karakteristik Responden.....	64
4. Pengukuran Kinerja Menggunakan <i>Key Behavioral Indicators</i>	67
5. Uji Regresi Linear Berganda Karakteristik Respoden Terhadap Kinerja Karyawan	78
B. Pembahasan	82
1. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Menggunakan <i>Key Behavioral Indicators</i>	82
2. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Keahlian Fungsional dan Teknis.....	83
3. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Keahlian Berkomunikasi.....	85
4. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Layanan Klien.....	87
5. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan	89
6. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Inklusifitas	90
7. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Komitmen terhadap Kualitas	92
8. Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo Berdasarkan Faktor Kolaborasi dan Kerja Tim.....	93
9. Hubungan Karakteristik Responden terhadap Faktor Kinerja	95
BAB V	
SIMPULAN DAN SARAN	97
A. Simpulan.....	97
B. Saran	98
C. Keterbatasan Penelitian	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	33
Tabel 3. 2	Deskripsi Tingkatan Kinerja	35
Tabel 3. 3	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Keahlian Fungsional dan Teknis	36
Tabel 3. 4	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Keahlian Berkomunikasi	37
Tabel 3. 5	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Layanan Klien.....	39
Tabel 3. 6	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan.....	42
Tabel 3. 7	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Inklusifitas ..	44
Tabel 3. 8	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Komitmen Terhadap Kualitas.....	45
Tabel 3. 9	Deskripsi Tingkatan Kinerja Berdasarkan Kolaborasi dan Kerja Tim.....	47
Tabel 4. 1	Jenis Ketenagaan di Puskesmas Bendo	58
Tabel 4. 2	Hasil Uji Validitas Keahlian Fungsional dan Teknis	59
Tabel 4. 3	Hasil Uji Validitas Keahlian Berkomunikasi	60
Tabel 4. 4	Hasil Uji Validitas Layanan Klien	61
Tabel 4. 5	Hasil Uji Validitas Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan	61
Tabel 4. 6	Hasil Uji Validitas Inklusifitas	62
Tabel 4. 7	Hasil Uji Validitas Komitmen terhadap Kualitas	63
Tabel 4. 8	Hasil Uji Validitas Kolaborasi dan Kerja Tim	63
Tabel 4. 9	Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 4. 10	Distribusi Karyawan Puskesmas Bendo	65
Tabel 4. 11	Distribusi Hasil Pengukuran Kinerja Karyawan Puskesmas Bendo	67
Tabel 4. 12	Rata-Rata Nilai Keahlian Fungsional dan Teknis	69
Tabel 4. 13	Rata-Rata Nilai Keahlian Berkomunikasi	70
Tabel 4. 14	Rata-Rata Nilai Layanan Klien	72
Tabel 4. 15	Rata-Rata Nilai Pemecahan Masalah dan Pengambilan Keputusan	73
Tabel 4. 16	Rata-Rata Nilai Inklusifitas	74
Tabel 4. 17	Rata-Rata Nilai Komitmen terhadap Kualitas	75
Tabel 4. 18	Rata-Rata Nilai Kolaborasi dan Kerja Tim	77

Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
Tabel 4. 20 Hasil t-Hitung.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	106
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
Lampiran 3. Deskripsi Faktor Kinerja.....	117
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik.....	120
Lampiran 5. Uji Regresi Linear Berganda	121
Lampiran 6. <i>Curriculum Vitae</i>	123