



**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA  
PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK  
RSUD PASAR REBO TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**PUTRI SOLAGRACIA**

**1710713098**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2021**



**HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA  
PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK  
RSUD PASAR REBO TAHUN 2020**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kesehatan Masyarakat**

**PUTRI SOLAGRACIA**

**1710713098**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT PROGRAM SARJANA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Solagracia  
NIM : 1710713098  
Tanggal : 05 Februari 2021

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 05 Februari 2021

Yang Menyatakan,



(Putri Solagracia)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS SKRPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Solagracia

NIM : 1710713098

Fakultas : Ilmu Kesehatan

Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pelayanan Rawat Jalan Di Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2020"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Skripsi/Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Februari 2021

Yang menyatakan,



(Putri Solagracia)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Putri Solagracia  
NIM : 1710713098  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat Program Sarjana  
Judul Skripsi : Hubungan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pelayanan Rawat  
Jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2020

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Rafiah Maharani Pulungan, SKM., MKM

Ketua Penguji



Putri Permatasari, SKM., MKM

Penguji I



Dr. A. Heri Iswanto, SKM., MARS.

Penguji II



Dr. drg. Wahyu Sulistiadi, MARS.

Dekan Fikes



Arga Buntara, SKM., MPH

Ka. Progdik Kesehatan Masyarakat  
Program Sarjana

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 05 Februari 2021

# HUBUNGAN DISIPLIN KERJA DENGAN KINERJA PELAYANAN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK RSUD PASAR REBO TAHUN 2020

Putri Solagracia

## Abstrak

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan sebagai upaya meningkatkan kinerja pelayanan di rumah sakit. Capaian disiplin kerja pegawai di RSUD Pasar Rebo pada tahun 2020 belum maksimal dan capaian kinerja pelayanan rawat jalan masih berada di bawah standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara disiplin kerja yang memiliki empat domain yaitu kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, kewaspadaan, dan bekerja etis dengan kinerja pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2020. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional* dengan jumlah responden sebanyak 40 orang pegawai menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian menunjukkan 17 (65,4%) responden sudah memiliki disiplin kerja dan kinerja pelayanan yang baik. Kemudian 13 (92,9%) responden memiliki disiplin kerja dan kinerja pelayanan dengan kategori buruk. Hasil analisis bivariat dengan uji *Chi Square* menunjukkan terdapat hubungan antara disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan rawat jalan di poliklinik RSUD Pasar Rebo dengan  $p$  value  $(0,000) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ , namun dari keempat domain disiplin kerja tidak terdapat korelasi signifikan dengan kinerja pelayanan. Disarankan pihak RSUD Pasar Rebo dapat lebih tegas menerapkan disiplin kerja pegawai sehingga kinerja pelayanan dapat tercapai sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci:** Disiplin Kerja, Kinerja Pelayanan, Pegawai, Standar Pelayanan

# RELATIONSHIP OF WORKING DISCIPLINE WITH THE PERFORMANCE OF ROAD SERVICES AT THE POLYCLINIC OF RSUD PASAR REBO 2020

Putri Solagracia

## Abstract

Work discipline is one of the important factors that need to be considered in an effort to improve service performance in hospitals. The work discipline achievement of employees at RSUD Pasar Rebo in 2020 has not been maximal and the performance achievements of outpatient services are still below the set standards. This study aims to analyze the relationship between work discipline which has four domains, namely attendance, adherence to work regulations, vigilance, and ethical work with the performance of outpatient services at the Polyclinic of RSUD Pasar Rebo in 2020. The research design used was *cross-sectional* with the number of respondents. as many as 40 employees using a questionnaire as a research instrument. The results showed 17 (65.4%) respondents already had good work discipline and service performance. Then 13 (92.9%) respondents have work discipline and service performance in bad categories. The results of the bivariate analysis with the *Chi Square* test showed that there was a relationship between work discipline and the performance of outpatient services at the Polyclinic at RSUD Pasar Rebo with  $\rho$  value (0.000)  $< \alpha$  value (0.05), however, from the four domains of work discipline there is no significant correlation with service performance. It is recommended that the RSUD Pasar Rebo be more assertive in implementing employee work discipline so that service performance can be achieved according to predetermined service standards.

**Keywords:** Employees, Service Performance, Service Standards, Work Discipline

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat dengan judul “Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2020”.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak RSUD Pasar Rebo yang telah banyak membantu serta mendukung terselenggaranya penelitian skripsi yang telah penulis laksanakan. Kemudian penulis juga berterimakasih kepada Bapak Dr. Acim Heri Iswanto, SKM., MARS selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Putri Permatasari, SKM., MKM selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan saran serta masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini. Disamping itu, ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Papa, Mama, serta seluruh keluarga yang tidak hentinya memberikan doa serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu tidak lupa juga penulis sampaikan terima kasih kepada teman-teman yang selalu memberikan dorongan, bantuan, serta menjadi pengingat baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, masukan, serta kritik yang dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan penulis agar melalui skripsi ini, dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi kita semua.

Jakarta, 05 Februari 2021

Penulis,

(Putri Solagracia)



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	4
I.3 Tujuan Penelitian .....	5
I.4 Manfaat Penelitian .....	5
I.5 Ruang Lingkup .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
II.1 Rumah Sakit .....	8
II.2 Disiplin Kerja .....	13
II.3 Kinerja .....	23
II.4 Publikasi Terdahulu .....	28
II.5 Kerangka Teori .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
III.1 Kerangka Konsep .....	32
III.2 Definisi Operasional .....	33
III.3 Hipotesis .....	35
III.4 Desain Penelitian .....	35
III.5 Waktu dan Tempat .....	35
III.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	36
III.7 Sumber Data .....	39
III.8 Instrumen Pengumpulan Data .....	39
III.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
III.10 Etika Penelitian .....	42
III.11 Pengolahan Data .....	43
III.12 Analisis Data .....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
IV.1 Gambaran Umum RSUD Pasar Rebo .....	46
IV.2 Hasil Penelitian .....	50
IV.3 Pembahasan .....	55
IV.4 Keterbatasan Penelitian .....	60

BAB V PENUTUP .....	62
V.1 Kesimpulan .....	62
V.2 Saran .....	63
DAFTAR PUSTAKA .....	64
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Publikasi Terdahulu .....	28
Tabel 2	Definisi Operasional .....	33
Tabel 3	Jumlah Pegawai Rawat Jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo ...	36
Tabel 4	Capaian Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik RSUD Pasar Rebo Tahun 2020.....	37
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja .....	41
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan .....	41
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja & Kinerja Pelayanan .....	42
Tabel 8	Karakteristik Responden .....	51
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Disiplin Kerja .....	52
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Kinerja Pelayanan .....	53
Tabel 11	Hubungan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan .....	54
Tabel 12	Hubungan Domain Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan ..	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori .....	30
Gambar 2	Kerangka Konsep .....	32
Gambar 3	RSUD Pasar Rebo .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Ijin Penelitian UPN Veteran Jakarta
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian Dinkes DKI Jakarta
Lampiran 3	Surat Jawaban RSUD Pasar Rebo
Lampiran 4	Surat Jalan Penelitian RSUD Pasar Rebo
Lampiran 5	Surat Permohonan <i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 6	<i>Ethical Clearance</i>
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian
Lampiran 8	Dokumentasi
Lampiran 9	Tabulasi Data
Lampiran 10	Output
Lampiran 11	Lembar Pernyataan Bebas Plagiarism
Lampiran 12	Hasil TurnItIn