

**DAFTAR ISI**

	Halaman
SAMPUL DEPAN .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
HALAMAN PRASYARAT GELAR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
<i>SUMMARY</i> .....	ix
RINGKASAN .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR .....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH.....	xxv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Kajian Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Rumusan Masalah .....	16
1.5 Tujuan Penelitian.....	17
1.5.1 Tujuan Umum.....	17
1.5.2 Tujuan Khusus.....	17
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
1.6.1 Bagi Institusi Pendidikan.....	18
1.6.2 Bagi Institusi Rumah Sakit .....	18
1.6.3 Bagi Peneliti.....	18
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	20
2.1 Konsep Rumah Sakit .....	20
2.2 Lingkungan Organisasi.....	24
2.2.1 Definisi Lingkungan Organisasi.....	24
2.2.2 Lingkungan Eksternal Organisasi.....	24
2.2.3 Lingkungan Internal Organisasi .....	26
2.3 Sistem Manajemen .....	27
2.3.1 Sistem Monitoring .....	28
2.3.2 Sistem Evaluasi.....	29
2.4 Teori Kepemimpinan.....	33
2.4.1 Definisi Gaya Kepemimpinan .....	33

2.4.2	Teori Kepemimpinan <i>Managerial Grid</i> .....	33
2.5	Komitmen.....	37
2.5.1	Definisi Komitmen .....	37
2.5.2	Teori Komitmen.....	40
2.5.3	Faktor Pembentuk Komitmen.....	40
2.6	Motivasi Kerja.....	42
2.6.1	Definisi Motivasi Kerja .....	42
2.6.2	Aspek Motivasi Kerja.....	42
2.6.3	Teori Motivasi Kerja.....	43
2.6.4	Metode Motivasi Kerja .....	46
2.7	Kepuasan Kerja .....	47
2.7.1	Definisi Kepuasan Kerja.....	47
2.7.2	Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja .....	47
2.7.3	Teori Kepuasan Kerja .....	51
2.7.4	Hubungan Kepuasan Kerja .....	54
2.8	Kinerja .....	56
2.8.1	Definisi Kinerja .....	56
2.8.2	Faktor yang Memengaruhi Kinerja.....	57
2.8.3	Aspek Kinerja .....	59
2.9	Manajemen Strategi.....	60
2.9.1	Hierarki Strategi.....	61
2.9.2	Manajemen Kinerja .....	62
<b>BAB 3</b>	<b>KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	70
3.2	Penjelasan Kerangka Konseptual Penelitian .....	71
<b>BAB 4</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>73</b>
4.1	Jenis Penelitian dan Rancang Bangun Penelitian.....	73
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	73
4.3	Unit Analisis dan Sumber Informasi .....	73
4.4	Kerangka Operasional .....	75
4.5	Definisi Operasional dan Cara Pengukuran Variabel.....	76
4.6	Teknik Pengumpulan Data .....	86
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	88
4.7.1	Uji Validitas.....	88
4.7.2	Uji Reliabilitas .....	89
4.8	Teknik Analisis Data .....	89
4.8.1	Cara Pengolahan Data.....	89
4.8.2	Analisis Data.....	90
<b>BAB 5</b>	<b>HASIL DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>92</b>
5.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.....	92
5.1.1.	Profil Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.....	92
5.1.2.	Layanan Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.....	93

5.1.3.	Struktur Organisasi Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.....	100
5.2	Karakteristik Responden .....	101
5.2.1.	Kepala Unit Kerja.....	101
5.2.2.	Dokter Spesialis.....	102
5.2.3.	Karyawan.....	102
5.3	Analisis Faktor Eksternal Organisasi di Rumah Sakit Citra Medika.....	106
5.3.1	Analisis Faktor Eksternal Organisasi dengan Responden Kepala Unit Kerja .....	107
5.3.2	Analisis Faktor Eksternal Organisasi dengan Responden Dokter Spesialis .....	108
5.4	Analisis Sistem Manajemen di Rumah Sakit Citra Medika .....	108
5.4.1.	Analisis Sistem Monitoring di Rumah Sakit Citra Medika .....	109
5.4.2.	Analisis Sistem Evaluasi di Rumah Sakit Citra Medika .....	114
5.5	Lingkungan Kerja.....	119
5.5.1.	Ketersediaan Sarana Prasarana .....	119
5.5.2.	Pemeliharaan Sarana Prasarana .....	122
5.6	Analisis Faktor Sumber Daya Manusia Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	136
5.6.1.	Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika .....	136
5.6.2.	Analisis Komitmen Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	137
5.6.3.	Analisis Motivasi Kerja Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	141
5.7	Analisis Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Citra Medika .....	144
5.7.1.	Analisis Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Citra Medika dengan Responden Kepala Unit Kerja .....	145
5.7.2.	Analisis Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Citra Medika dengan Responden Dokter Spesialis .....	150
5.7.3.	Analisis Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Citra Medika dengan Responden Karyawan .....	154
5.8	Isu Strategis .....	159
5.9	Pelaksanaan <i>Focus Group Discussion</i> (FGD).....	160
5.10	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	166
<b>BAB 6</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>176</b>
6.1	Faktor Eksternal Organisasi di Rumah Sakit Citra Medika .....	176
6.2	Sistem Manajemen .....	177
6.2.1	Sistem Monitoring di Rumah Sakit Citra Medika .....	177
6.2.2	Analisis Sistem Evaluasi di Rumah Sakit Citra Medika .....	181

6.3	Lingkungan Kerja.....	184
6.3.1	Ketersediaan Sarana Prasarana.....	185
6.3.2	Pemeliharaan Sarana Prasarana.....	185
6.4	Faktor Sumber Daya Manusia Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	187
6.4.1	Gaya Kepemimpinan Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	187
6.4.2	Komitmen Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	191
6.4.3	Motivasi Kerja Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	195
6.5	Kepuasan Kerja di Rumah Sakit Citra Medika.....	199
6.5.1	Aspek Rekognisi.....	200
6.5.2	Aspek Kepuasan terhadap Sumber Daya Manusia.....	201
6.5.3	Aspek Kepuasan terhadap Sarana Prasarana.....	203
6.5.4	Aspek Kepuasan terhadap Pelayanan.....	204
6.5.5	Aspek Dukungan Sosial.....	204
6.6	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja.....	206
6.7	Keterbatasan Penelitian.....	207
BAB 7 PENUTUP.....		209
7.1	Kesimpulan.....	209
7.2	Saran.....	211
DAFTAR PUSTAKA.....		212
LAMPIRAN.....		217

### DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Hasil Survei Kepuasan Pelanggan (Penilaian Pelanggan Terhadap Pelayanan dan Administrasi) di Rumah Sakit Citra Medika Bulan Januari - Desember 2017.....	3
Tabel 1.2	Rekapan Data Saran, Kritik dan Komplain di Rumah Sakit Citra Medika Bulan Januari - Desember 2017.....	5
Tabel 1.3	Rekapan Data Komplain di Rumah Sakit Citra Medika Bulan Januari - Desember 2017 dan Bulan Januari - September 2018.	6
Tabel 1.4	Data Komplain Berdasarkan Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Bulan Januari - Desember 2017.....	8
Tabel 4.1	Distribusi Sampel di Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo.....	73
Tabel 4.2	Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Cara Pengukuran, Alat Pengukur, Pengelompokan Hasil Pengukuran dan Skala Data.....	76
Tabel 4.3	Tabel Distribusi Kuesioner dan Responden.....	86
Tabel 4.4	Tabel Jumlah Item dan Skala Kuesioner Penelitian .....	87
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Rumah Sakit Pesaing.....	91
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner Komitmen.....	91
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Motivasi Kerja.....	92
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Monitoring.....	93
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Kuesioner Evaluasi .....	93
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Kuesioner Rumah Sakit Pesaing.....	94
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	95
Tabel 5.1	Gambaran Responden Kepala Unit Kerja Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	101
Tabel 5.2	Gambaran Responden Dokter Spesialis Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	102
Tabel 5.3	Tabel Gambaran Responden Karyawan Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	102
Tabel 5.4	Klasifikasi dan Kualifikasi Sumber Daya Manusia pada Seluruh Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika per Juli 2019	103
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Faktor Eksternal Organisasi dengan Responden Kepala Unit Kerja .....	107
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi Faktor Eksternal Organisasi dengan Responden Dokter Spesialis .....	108
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi Aspek Sistem Pelaksanaan Monitoring dengan Responden Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	109
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi Aspek Perangkat Monitoring dengan Responden Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	110

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Monitoring dengan Responden Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	111
Tabel 5.10	Distribusi Frekuensi Aspek Sistem Pelaksanaan Monitoring dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	112
Tabel 5.11	Distribusi Frekuensi Aspek Perangkat Monitoring dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	113
Tabel 5.12	Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Monitoring dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	113
Tabel 5.13	Distribusi Frekuensi Aspek Sistem Pelaksanaan Evaluasi dengan Responden Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	115
Tabel 5.14	Distribusi Frekuensi Aspek Perangkat Evaluasi dengan Responden Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	115
Tabel 5.15	Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Evaluasi Kepala dengan Responden Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	116
Tabel 5.16	Distribusi Frekuensi Aspek Sistem Pelaksanaan Evaluasi dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	117
Tabel 5.17	Distribusi Frekuensi Aspek Perangkat Evaluasi dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	118
Tabel 5.18	Distribusi Frekuensi Variabel Sistem Evaluasi dengan Responden Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	118
Tabel 5.19	Daftar Sarana yang Belum Tersedia di Rumah Sakit Citra Tahun 2019 .....	119
Tabel 5.20	Daftar Pemeliharaan Sarana Prasarana di Rumah Sakit Citra Tahun 2019 .....	123
Tabel 5.21	Distribusi Frekuensi Gaya Kepemimpinan Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	137
Tabel 5.22	Distribusi Frekuensi Aspek Komitmen Afektif Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	138
Tabel 5.23	Distribusi Frekuensi Aspek Komitmen Kepala Unit Kerja terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.	138
Tabel 5.24	Distribusi Frekuensi Aspek Komitmen Kepala Unit Kerja terhadap Pengelolaan Sarana Prasarana di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	139

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.25	Distribusi Frekuensi Aspek Komitmen Kepala Unit Kerja terhadap Pengembangan SDM di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	140
Tabel 5.26	Distribusi Frekuensi Variabel Komitmen Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	141
Tabel 5.27	Distribusi Frekuensi Aspek Motivasi Internal Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	142
Tabel 5.28	Distribusi Frekuensi Aspek Motivasi Eksternal Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	143
Tabel 5.29	Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	144
Tabel 5.30	Distribusi Frekuensi Aspek Rekognisi pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	145
Tabel 5.31	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan pada Sumber Daya Manusia pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	146
Tabel 5.32	Distribusi Frekuensi Aspek Sarana Prasarana pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	147
Tabel 5.33	Distribusi Frekuensi Aspek Pelayanan pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	148
Tabel 5.34	Distribusi Frekuensi Aspek Dukungan Sosial pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	148
Tabel 5.35	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja pada Kepala Unit Kerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	149
Tabel 5.36	Distribusi Aspek Rekognisi pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.....	150
Tabel 5.37	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Sumber Daya Manusia pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	151
Tabel 5.38	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Sarana Prasarana pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	152
Tabel 5.39	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Pelayanan pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.....	152
Tabel 5.40	Distribusi Frekuensi Aspek Dukungan Sosial pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.....	153
Tabel 5.41	Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja pada Dokter Spesialis di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	154
Tabel 5.42	Distribusi Frekuensi Aspek Rekognisi pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	155
Tabel 5.43	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Sumber Daya Manusia pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	155

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 5.44	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Sarana Prasarana pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	156
Tabel 5.45	Distribusi Frekuensi Aspek Kepuasan terhadap Pelayanan pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.....	157
Tabel 5.46	Distribusi Frekuensi Aspek Dukungan Sosial pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	157
Tabel 5.47	Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja pada Karyawan di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	158
Tabel 5.48	Isu Strategis Penelitian di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	159
Tabel 5.49	Hasil FGD di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019.....	161
Tabel 5.50	Strategi Peningkatan Kinerja di Rumah Sakit Citra Medika Tahun 2019 .....	168



**DAFTAR GAMBAR**

Nomor	Judul Gambar	Halaman
Gambar 1.1	Kajian Masalah Penelitian.....	10
Gambar 2.1	<i>Managerial Grid</i> .....	35
Gambar 2.2	Proses Manajemen Kinerja.....	69
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	70
Gambar 4.1	Kerangka Operasional Penelitian .....	75
Gambar 5.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Citra Medika Sidoarjo .....	100

**DAFTAR LAMPIRAN**

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Uji Laik Etik .....	217
Lampiran 2	Surat Ijin Penelitian .....	218
Lampiran 3	Penjelasan Penelitian .....	219
Lampiran 4	<i>Informed Consent</i> .....	220
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian untuk Kepala Unit Kerja .....	221
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian untuk Dokter Spesialis .....	232
Lampiran 7	Kuesioner Penelitian untuk Karyawan .....	234
Lampiran 8	Hasil Uji Reliabilitas .....	239
Lampiran 9	Panduan FGD .....	241
Lampiran 10	Daftar Hadir FGD.....	245
Lampiran 11	Rekomendasi Strategi Peningkatan Kinerja .....	247

## DAFTAR ARTI LAMBANG, SINGKATAN DAN ISTILAH

### Daftar Arti Lambang

p	=	signifikansi
$\geq$	=	lebih besar dari dan sama dengan
$\leq$	=	lebih kecil dari dan sama dengan
%	=	persen
=	=	sama dengan atau adalah
&	=	dan

### Daftar Singkatan

CITC	=	<i>Corrected Item Total Correlation</i>
SDM	=	Sumber Daya Manusia
SPO	=	Standar Prosedur Operasional
Permenkes	=	Peraturan Menteri Kesehatan
RS	=	Rumah Sakit
FGD	=	<i>Focus Group Discussion</i>

### Daftar Istilah

<i>Concern for people</i>	=	Gaya memimpin yang cenderung mengutamakan kenyamanan bawahan dalam bekerja
<i>Concern for task</i>	=	Gaya memimpin yang cenderung mengutamakan ketercapaian hasil kerja dalam kondisi apapun
Rekognisi	=	Penghargaan yang diberikan baik berupa materi maupun non materi