

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN
KESEHATAN
(STUDI EMPIRIS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
MEDOKAN AYU SURABAYA)**



Oleh :

DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI

NPM:13.1.01.08263

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN
KESEHATAN
(STUDI EMPIRIS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
MEDOKAN AYU SURABAYA)**



Oleh :

DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI

NPM:13.1.01.08263

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2017

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN
KESEHATAN
(STUDI EMPIRIS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
MEDOKAN AYU SURABAYA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh :

DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI

NPM :13.1.01.08263

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA STIESIA

SURABAYA

2017

**PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN
LAYANAN KESEHATAN
(STUDI EMPIRIS PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT
MEDOKAN AYU SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI
NPM : 13.1.01.08263**

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 Mei 2017

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.
Anggota : 1. Dr. Kurnia, S.E., M.Si., Ak., C.P.A., CA.
2. Drs. Sapari, M.S.A., Ak., CA.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A.

Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tanga di bawah ini, saya :

Nama : **DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI**

N.P.M : **13.1.01.08263**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN KESEHATAN (STUDI PADA PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT MEDOKAN AYU SURABAYA)

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 13 Mei 2017, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik segaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



Dinda Pradina Berliana P.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : DINDA PRADINA BERLIANA PUTRI
NPM : 13.1.01.08263
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/ 20Februari 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 3(Tiga) / 1(Satu)
Alamat Rumah : Jl. Kedung Klinter 2 no 8c Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : LUDY ANDANG WITJAKSONO
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kedung Klinter 2 no 8c Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ditotrunan 1 Lumajang tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMP Barunawati Surabaya tahun 2010
3. Tamat SMA di SMK Barunawati Surabaya tahun 2013
4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I – VIII	2013-2017	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Dinda Pradina Berliana Putri

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya dalam penyelesaian skripsi ini. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan akuntansi sektor publik dan perpajakan pada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, diambil judul **“PENGUKURAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN LAYANAN KESEHATAN (Studi Empiris pada Pusat Kesehatan Masyarakat Medokan Ayu Surabaya)”** Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun, demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidawati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Prof. Sutjipto Ngumar, Ph.D., C.P.A., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan kesabarannya untuk memberikan

pengarahan, bimbingan dan petunjuk-petunjuk serta motivasi yang berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga selesai.

4. Bapak dan Ibu Dosen serta para staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu dan memberikan arahan jika penulis mengalami kesulitan selama mengikuti kuliah.
5. Ibu Ana selaku Manajemen Puskesmas yang telah memberikan kesempatan untuk penulis dalam melakukan penelitian dan memberikan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Ludy Andang Witjaksono dan Ibu Endah Soertikanti cintai dan saya banggakan, terimakasih telah membimbing dan mendoakan saya sehingga saya di berikan kekuatan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Gita Ariaji terima kasih telah menemani dari awal hingga akhir, mendengarkan setiap keluhan, membantu proses penyelesaian skripsi ini serta memberikan motivasi, dorongan dan solusi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Rizkie Sari I.S yang bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan solusi disaat apapun dan selalu ada dari awal hingga akhir serta memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk Frigasari D. Pitaloka dan Almikyala yang bersedia menemani disaat saya mengurus keperluan dalam proses penyusunan skripsi.
10. Untuk Dyah Saraswati, Viega Ayu, dan Paradita Oktavia yang selalu memberikan semangat agar cepat menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman kelas SA5 angkatan 2013 yang telah menjadi partner selama 3,5 tahun di bangku kuliah, terima kasih atas dukungan untuk selalu semangat dalam mengerjakan skripsi.

12. Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi memperoleh kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini,

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhir kata, besar harapan penulis semoga skripsi yang telah tersusun ini dapat memberikan sumbangsih ilmu yang bermanfaat bagi setiap pembaca serta untuk perkembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surabaya, 30 Maret 2017

Penulis

DINDA PRADINA B. P.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PROPOSISI PENELITIAN	
2.1 Konsep Dasar Kinerja Karyawan Puskesmas	8
2.1.1 Pengertian dan Manfaat Kinerja Karyawan	8
2.1.2 Elemen Pengukuran Kinerja	12
2.1.3 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	14
2.2 Konsep Dasar Pelayanan Pasien Puskesmas.....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Kesehatan.....	16
2.2.2 Tujuan Pelayanan Kesehatan	19
2.2.3 Tata Cara Pelayanan Kesehatan Pasien.....	20
2.3 Penelitian Terdahulu	21
2.4 Rerangka Pemikiran	24
2.5 Proposisi Penelitian.....	25
BAB 3 : METODA PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	27
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Satuan Kajian	29
3.4 Teknik Analisis Data.....	30
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	32

4.1.1 Jenis pelayanan dan Alur Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien	32
4.1.2 Tata Cara Mengukur Kinerja Karyawan	40
4.1.3 Target dan Realisasi Jumlah Pasien Puskesmas Medokan Ayu Surabaya	43
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Permasalahan	44
4.3 Sebab dan Akibat Masalah	45
4.3.1 Sebab Masalah	45
4.3.2 Akibat Masalah	46
4.4 Analisis Masalah	47
4.4.1 Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan	48
4.5 Pemecahan Masalah	62
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	66
JADWAL PENELITIAN	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu..... Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	31
2 Kondisi Responden	49
3 Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan	50
4 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya.....	51
5 Kejelasan Petugas yang Melayani.....	52
6 Kedisiplinan Petugas Pelayanan	53
7 Tanggungjawab Petugas Pelayanan	53
8 Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	54
9 Kecepatan dalam Memberikan Pelayanan	55
10 Keadilan Mendapatkan Pelayanan	56
11 Kesopanan Petugas.....	56
12 Kewajaran Biaya Pelayanan.....	57
13 Kesesuaian Biaya Pelayanan.....	58
14 Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan	59
15 Kenyamanan Lingkungan	59
16 Keamanan Pelayanan	60
17 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada Puskesmas Medokan Ayu Surabaya	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran	25



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Kuisisioner
- 2 Pertanyaan Wawancara
- 3 Hasil Olah Data Kuisisioner

