

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1	1
PENDAHULUAN.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
1.6.1 Kegunaan Teoritis	12
1.6.2 Kegunaan Praktis	13
BAB 2	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 Manajemen.....	14

2.1.2	Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.3	Kinerja Karyawan	17
2.1.3.1	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	18
2.1.3.2	Indikator Kinerja.....	19
2.1.3.3	Pengukuran Kinerja	21
2.1.4	Evaluasi Kinerja	22
2.1.4.1	Faktor dalam Evaluasi Kinerja	23
2.1.5	Pelayanan Publik.....	24
2.1.6	Kualitas Pelayanan	29
2.1.6.1	Prinsip Kualitas Pelayanan	30
2.1.6.2	Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	32
2.1.6.3	Indikator Kualitas Pelayanan	33
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	34
	Hasil penelitian terdahulu	40
	Tabel lanjutan 2.1.....	41
	Hasil penelitian terdahulu	41
2.3	Kerangka Pemikiran	44
2.4	Proposisi Penelitian	47
BAB 3		49
METODOLOGI PENELITIAN		49
3.1	Desain Penelitian	49
3.2	Partisipan, Waktu dan Lokasi Penelitian.....	52
3.3	Fokus Penelitian.....	53
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Sumber Pengumpulan Data.....	56
3.4.1	Sumber Pengumpulan Data.....	57
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5	Teknik Analisis Data	61
3.6	Validasi Data (Triangulasi Data).....	64

3.7	Instrumen Penelitian	65
3.7.1	Pedoman Wawancara Mendalam	65
3.7.2	Pedoman Observasi	66
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1	Profil Perum Peruri Karawang	67
4.1.1	Sejarah Singkat Perum Peruri Karawang	67
4.1.2	Visi dan Misi Perum Peruri	69
4.1.3	Makna Lambang. Logo Perum Peruri	70
4.1.4	Tujuan dan Fungsi Departemen SDM Operasional Perum Peruri	72
4.2	Hasil Penelitian	74
4.3	Pembahasan Penelitian	96
4.3.1	Kinerja Karyawan Departemen SDM Operasional	96
4.3.2	Evaluasi Kinerja Departemen SDM Operasional	100
4.3.3	Kualitas Pelayanan Departemen SDM Operasional	104
BAB V		108
KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	109
5.2.1	Saran Praktis	109
5.2.2	Saran Akademis	109
DAFTAR PUSTAKA		111
KUESIONER/ WAWANCARA TERBUKA		118
RIWAYAT HIDUP		155

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sumber Daya Manusia Departemen SDM Operasional.....	5
Tabel 1.2 Hasil Program Kerja Departemen SDM Operasional Tahun 2021	7
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1 Model Penelitian Kualitatif	51
Gambar 3.2 Komponen Dalam Analisis Data	62
Gambar 4.1 Logo Perum Peruri	71
Gambar 4.2 Struktur Bagan.....	73
Gambar 4.3 Stuktur Organisasi Departemen SDM Operasional	74
Gambar 4.4 Exiting Model Variabel Kinerja Karyawan	75
Gambar 4.5 Exiting Model Variabel Evaluasi Karyawan.....	76
Gambar 4.6 Exiting Model Variabel Kinerja Karyawan.....	77
Gambar 4.7 Rutinitas rekap tagihan rumah sakit	79
Gambar 4.8 Rencana automasi RPA SDM Operasional.....	83
Gambar 4.9 Website ESS Peruri.	85
Gambar 4.10 Fasilitas dan alat kerja penunjang pelayanan	951
Gambar 4.11 Proses mengerjakan dan memberikan pelayanan.....	92
Gambar 4.12 Komunikasi melalui loket SDM Operasional	944
Gambar 4.13 Keakraban Antar Karyawan	955

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	115
Lampiran 2 Jawaban Penelitian	116
Lampiran 3 Kuisioner Penelitian.....	117
Lampiran 4 Hasil Wawancara	118
Lampiran 5 Hasil Triangulasi Teknik	141
Lampiran 6 Dokumentasi Dengan Informan.....	151

