

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS KEDAWUNG WETAN KECAMATAN GRATI KABUPATEN PASURUAN

(Studi pada pasien di Unit Organisasi Bersifat Fungsional Pusat Kesehatan Masyarakat (UOBF) Puskesmas Kedawung Wetan)

Arum Widiati¹⁾, Bambang Sutikno²⁾, Hari Wahyuni³⁾
^{1,2,3}Universitas Merdeka Pasuruan

SUBMISSION TRACK

Submitted : 15 August 2024
 Accepted : 24 August 2024
 Published : 25 August 2024

KEYWORDS

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien, Regresi Linier Berganda

CORRESPONDENCE

E-mail:
arumwidiati089@gmail.com¹⁾,
bambangtikno@gmail.com²⁾,
yuniprasetya55@gmail.com³⁾

A B S T R A C T

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga Pemerintah akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya Puskesmas dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi pelayanan publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif dan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Sampel penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas Kedawung Wetan sebanyak 65 responden dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,518 atau sama dengan 51,8% ini diartikan sebagai 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini.

2024 All right reserved

This is an open-access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



PENDAHULUAN

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga Pemerintah akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya Puskesmas dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi pelayanan publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin akurat dan cepat dalam pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Kantor Instansi akan memberikan pelayanan Kesehatan yang baik agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan diarahkan kepada pencapaian efisiensi dan efektivitas kerja. Kepuasan pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Sebagai instansi pemerintahan yang bertindak sebagai pemberi layanan kepada masyarakat umum, Puskesmas Kedawung Wetan memiliki masalah utama yaitu kualitas pelayanan di Puskesmas Kedawung Wetan belum maksimal sehingga menimbulkan citra yang

kurang baik dari masyarakat. fasilitas kesehatan yang kurang dan kedisiplinan pegawai masih belum optimal, sehingga menghambat kelancaran pelayanan administrasi.

Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan merupakan kantor atau instansi pelayanan publik. Puskesmas Kedawung Wetan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum maksimal. Berdasarkan hasil pra-survei prosedur pelayanan di puskesmas Kedawung Wetan kurang jelas dengan tidak adanya petugas resepsionis yang menjelaskan tentang prosedur pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat (pasien), sehingga masyarakat merasa Bingung saat pertama kali berobat di Puskesmas Kedawung Wetan. Masyarakat yang mempunyai kepentingan memperoleh informasi terkait pelayanan dengan cara bertanya kepada salah satu pegawai kemudian pegawai tersebut akan memberikan arahan kepada masyarakat yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Informasi yang diberikan oleh Puskesmas Kedawung Wetan kurang maksimal disebabkan karena tidak adanya petugas Resepsionis di Puskesmas Kedawung Wetan.

Berdasarkan hasil pengamatan, terkait disiplin kerja pegawai di Puskesmas Kedawung Wetan masih belum optimal, masih ada beberapa pegawai yang belum menerapkan disiplin dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari kehadiran pegawai yang datang belum tepat waktu sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan pegawai tersebut. Jam kerja pegawai Puskesmas Kedawung Wetan pukul 07.15 – 14.00 WIB tetapi terkadang pegawai Puskesmas Kedawung Wetan saat masuk kerja terlambat sampai jam 07.30 bahkan lebih, sehingga dalam hal ini menjadi kebiasaan buruk mereka. Kemudian jam operasional pelayanan yang diberikan yang mulai diantara pukul 08.00 yang menyebabkan masyarakat yang akan berobat menunggu lumayan lama, meskipun pegawai sudah melakukan absensi melalui fingerprint tetapi pada kenyataannya mereka mulai dilayani harus menunggu sekitar 20 – 25 menit. Dari kenyataan tersebut mendukung pegawai untuk tidak disiplin dan bekerja berdasarkan kebudayaan pegawai itu sendiri karena jika pegawai melakukan absensi fingerprint terlambat, maka sistem akan secara otomatis mempengaruhi gaji/honor yang mereka terima.

Berdasarkan penjabaran masalah di atas, diketahui bahwa pegawai Puskesmas kedawung Wetan belum memberikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang baik kepada masyarakat. Sehingga pasien banyak yang merasa ketidak puasan, maka dari itu peneliti melakukan sebuah kajian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2016:143) “Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016 : 284), yaitu sebagai berikut : (1) Keandalan (2) Ketanggapan (3) Jaminan (4) Empati (5) Berwujud

Disiplin Kerja

Disiplin kerja menurut Robbins (2015:182) adalah suatu sikap dan perilaku yang dilakukan secara sukarela dengan penuh kesadaran dan kesediaan mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau atasan, baik tertulis maupun tidak tertulis. Adapun indikator disiplin kerja mengacu pada indikator disiplin kerja menurut Robbins (2014:182) sebagai berikut : (1) Disiplin Waktu (2) Disiplin Peraturan (3) Disiplin Tanggungjawab

Kepuasan

Pohan (2015:12) mengemukakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Indikator Kepuasan menurut Pohan (2015:13) yaitu, sebagai berikut : (1) Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan (2) Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan (3) Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan (4) Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Kedawung Wetan Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan. Penelitian ini berlokasi di kantor Puskesmas Kedawung Wetan yang beralamat di dusun Buntalan Desa Kedawung Wetan, Kecamatan Grati Kabupaten Pasuruan Jawa Timur yang di titik beratkan pada bidang sumber daya manusia dan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini melalui pembagian kuisioner secara langsung kepada pasien yang datang berobat di Puskesmas Kedawung Wetan Grati Kabupaten Pasuruan. Dalam penelitian ini, penulis memilih untuk menggunakan *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013:218). Dalam penelitian ini, menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Untuk menghitung ukuran sampel, rumus Hair et al (2010:176) digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui pasti, rumus ini menyarankan bahwa ukuran sampel dapat dihitung dengan mengalikan indikator variabel minimum 5-10 dikalikan dengan indikator. Oleh karena itu 13 indikator dikalikan dengan 5 dan hasilnya adalah 65 responden.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji t.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Uji Validitas**

Uji validitas digunakan dalam suatu penelitian bertujuan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu data yang diperoleh. Uji validitas ini menggunakan level signifikan 5%, dengan taraf signifikansi sebesar 0,05. Jika pada uji validitas didapatkan hasil signifikansi kurang dari 0,05 ($\text{sig.} < 0,05$) berarti data dinyatakan valid. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan				
1	X1.1	0,619	0,2441	Valid
2	X1.2	0,860	0,2441	Valid
3	X1.3	0,835	0,2441	Valid
4	X1.4	0,993	0,2441	Valid
5	X1.5	0,874	0,2441	Valid
Disiplin Kerja				
1	X2.1	0,847	0,2441	Valid
2	X2.2	0,823	0,2441	Valid
3	X2.3	0,875	0,2441	Valid
Kepuasan Pasien				
1	Y.1	0,773	0,2441	Valid
2	Y.2	0,771	0,2441	Valid
3	Y.3	0,793	0,2441	Valid
4	Y.4	0,753	0,2441	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas hasil uji validitas menunjukkan bahwa item pernyataan di kuesioner dinyatakan valid atau layak untuk mengungkap indikator yang sedang diteliti.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana jawaban pada setiap variabel tetap konsisten. Berdasarkan uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Taraf	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,813	0,60	Realibel
2	Disiplin Kerja	0,845	0,60	Realibel
3	Kepuasan Pasien	0,800	0,60	Realibel

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas semua instrumen dikatakan reliabel, dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 dan dikatakan bahwa data layak untuk melanjutkan ke uji berikutnya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Kriteria	Nilai	Keterangann
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}	Residual Berdistribusi Normal

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa nilai sig. $0.200 > 0.05$ dapat dikatakan normal, yang artinya bahwa model regresi variabel Motivasi Kerja (X1) dan Lingkungan Kerja (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y) mempunyai distribusi data normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

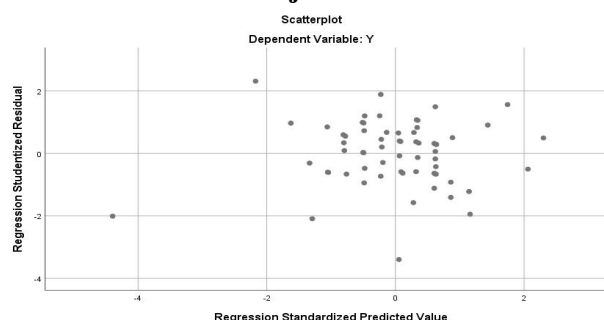
Variabel	<i>Collinearity statistic</i>		Keterangan
	<i>Colliearity tolerance</i>	Nilai VIF	
Kualitas Pelayanan (X1)	0,602	1,950	Tidak terjadi multikolinieritas
Disiplin Kerja (X2)	0,602	1,950	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance value* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat terbebas dari multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastiisitas



Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan gambar 1 terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Teknik Analisis Data

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

<i>Variable Independent</i>	<i>Variable Dependent</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
		B	Standart Error
<i>Constant</i>		5,091	1,456
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pasien (Y)	0,489	0,098
Disiplin Kerja (X2)		0,198	0,131

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 terdapat nilai koefisien regresi dengan melihat hasil pada tabel *coefficient* pada kolom *unstandardized Coefficients* dalam kolom B. dalam sub kolom tersebut terdapat nilai *constant* (konstanta), dengan nilai konstanta sebesar 5,091 sedangkan nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan (X1) = 0,489, Disiplin Kerja (X2) = 0,198. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut : $Y = 5,091 + 0,489 X_1 + 0,198 X_2 + e$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi di atas adalah sebagai berikut :

- 1) Konstanta sebesar 5,091 menyatakan bahwa jika Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja diabaikan atau sama dengan nol, maka Kepuasan Pasien adalah sebesar 5,091.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) memiliki koefisien yang bernilai positif yaitu sebesar 0,489. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan nilai X₁ sebanyak 1%, maka akan menyebabkan peningkatan terhadap Y sebesar 0,489 atau 48,9% dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.
- 3) Variabel Disiplin Kerja (X₂) memiliki koefisien yang bernilai positif yaitu sebesar 0,198. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa Disiplin Kerja (X₂) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini menggambarkan bahwa jika terjadi kenaikan nilai X₂ sebanyak 1%, maka akan menyebabkan peningkatan terhadap Y sebesar 0,198 atau 19,8% dengan asumsi variabel independen yang lain dianggap konstan.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan dengan Statistik Uji F

Variabel independen	Variabel dependen	<i>f</i> _{hitung}	<i>f</i> _{tabel}	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pasien (Y)	33,341	3,15	0,000	Menerima Ha

Berdasarkan tabel 7 hasil analisis uji F (uji Simultan) pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai sig. lebih kecil dari alpha yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, dan diperoleh nilai f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} sebesar $f_{hitung} 33,341 > f_{tabel} 3,15$, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima yang artinya kualitas pelayanan (X₁) dan disiplin kerja (X₂) secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 8. Hasil Uji Parsial dengan Statistik Uji t

<i>Variable independent</i>	<i>Variable dependent</i>	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kepuasan Pasien (Y)	2,188	1,998	0,000	Menerima H_a .
Disiplin Kerja (X ₂)		3,837		0,000	Menolak H_o

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X₁) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,188 > t_{tabel}$ sebesar $1,998$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan secara parsial.
2. Variabel Disiplin Kerja (X₂) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,837 > t_{tabel}$ sebesar $1,998$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya Disiplin Kerja (X₂) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan secara parsial.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,720	0,518	0,503	4,238

Sumber : Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui nilai koefisien determinasi R square adalah sebesar 0,518. Dengan begitu kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) dan Disiplin Kerja (X₂) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,518 atau sama dengan 51,8%. Jadi artinya varian dalam Kepuasan Pasien dapat di jelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja melalui model sebesar 51,8%, sedangkan sisanya 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan

Pengujian hipotesis yang pertama adalah mengenai Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kedawung Wetan. Pada uji F yang telah dilakukan diperoleh hasil $f_{hitung} 33,341 > f_{tabel} 3,15$, dan dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a dan menolak H_o . Dan menghasilkan nilai koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0,518. Dengan begitu kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Disiplin Kerja (X_2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebesar 0,518 atau sama dengan 51,8%. Jadi artinya varian dalam Kepuasan Pasien dapat di jelaskan oleh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja melalui model sebesar 51,8%, sedangkan sisanya 48,2% dipengaruhi oleh variabel lain seperti mutu, budaya organisasi, gaya kepemimpinan atau variabel lain diluar persamaan regresi ini. Ketika pasien telah memiliki rasa kepercayaan yang kuat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Puskesmas Kedawung Wetan, maka pasien akan memiliki penilaian terbaik dalam hal pelayanan yang telah mereka rasakan. Pada dasarnya setiap pasien telah memiliki beberapa keluhan yang berbeda – beda sehingga apa yang mereka rasakan pada saat melakukan pemeriksaan pasti bervariasi sehingga menimbulkan rasa puas tersendiri atas apa yang sudah mereka alami atau rasakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Richa Rochmani (2017) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri yang menghasilkan bahwa hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi baik secara parsial maupun secara simultan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa hasil uji t Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,188 > t_{tabel}$ sebesar 1,669 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kedawung Wetan. Kepuasan Pasien dapat dilihat berdasarkan persepsi yang terbangun pada setiap konsumen yang datang ke Puskesmas Kedawung Wetan. Pasienlah yang berperan penting dalam lajunya berkembang perusahaan. Kualitas Pelayanan yang dilakukan pada Puskesmas Kedawung Wetan akan sangat mempengaruhi Kepuasan Pasien pada konsumen. Kualitas Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi pasien yang akan melakukan pengobatan atau pemeriksaan atas kondisi mereka. Karena begitu pentingnya makna Kualitas Pelayanan bagi keberlangsungan perusahaan, maka perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan tersebut. Kepuasan Pasien sebagai faktor yang muncul dari individu pasien itu sendiri untuk memaksimalkannya sehingga mampu meningkatkan rasa kepercayaan dan rasa nyaman antara pasien dan petugas atau dokter.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M Andayani (2021) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Lahat secara parsial (Uji t), ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien dapat dilihat dari hasil uji t_{hitung} sebesar $2,891 > 2,002$ yang berarti H_0 ditolak dan nilai signifikansinya $0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUD Kabupaten Lahat.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil analisis uji t Disiplin Kerja (X_2) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,837 > t_{tabel}$ sebesar $1,669$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial. Hal ini berarti setiap petugas atau pegawai atau dokter harus lebih meningkatkan kedisiplinan dalam melayani pasien, sehingga pasien akan merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Puskesmas Kedawung Wetan terkesan tepat waktu dan tidak harus menunggu waktu yang lama. Melihat kondisi pasien yang mereka alami bervariasi maka petugas harus lebih cekatan lagi dalam menangani pasien sesuai dengan no urut antrian mereka agar segera di tangani oleh dokter.

Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ajeng Hasna Nabila dan Mardianti (2021) tentang Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Nasabah hasil dari pengujiannya berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dapat dilihat dari hasil uji t yang diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,405 > 1,984$ dan taraf signifikannya sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan dari penelitian dan diskusi tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Kedawung Wetan Grati Pasuruan", dapat disimpulkan bahwa : (1) Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Kedawung Wetan. Pada uji F yang telah dilakukan diperoleh hasil $f_{hitung} 33,341 > f_{tabel} 3,15$, dan dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti bahwa hipotesis dalam penelitian ini menerima H_a dan menolak H_0 . Dan hasil persamaan regresi $Y = 5,091 + 0,489 X_1 + 0,918 X_2$ menghasilkan nilai koefisien determinasi R^2 adalah sebesar $0,518$. Dengan begitu kontribusi variabel Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien sebesar $0,518$ atau sama dengan $51,8\%$. (2) Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa hasil uji t Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $2,188 > t_{tabel}$ sebesar $1,669$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial. (3) Berdasarkan hasil analisis uji t Disiplin Kerja (X_2) memperoleh nilai Sig $0,000 < 0,05$ dan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar $3,837 > t_{tabel}$ sebesar $1,669$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang artinya Disiplin Kerja (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien secara parsial.

SARAN

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi berdasarkan hasilnya, yaitu : (1) Bagi Perusahaan. Diharapkan pihak Puskesmas Kedawung Wetan lebih mengedepankan kualitas pelayanan dan kedisiplinan para pegawai, sehingga dapat ditemukannya strategi – strategi baru untuk menunjang kepuasan pasien. Kemudian dalam hal kualitas pelayanan diharapkan dalam bagian administrasi penerimaan pasien tidak lambat dan bertele – tele sehingga pasien tidak harus menunggu terlalu lama. (2) Peneliti selanjutnya. Untuk lebih sempunanya model yang didapat dalam peneliti selanjutnya, maka penulis menyarankan pada peneliti selanjutnya untuk menambahkan *variable independent* atau *variable intervening* lain yang akan mendukung peningkatan model penelitian. Seperti mutu, gaya kepemimpinan, budaya organisasi atau variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Oktavia. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal jantung Di RSUD Raden Mattaher Jambi. Vol 1 No.1 Januari – Maret 2012 ISSN: 2302-4682.
- Barata, A. A. (2016). Dasar Dasar Pelayanan Prima (R. L. Toruan (ed.); pertama). PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia Jakarta.
- Daga, R. (2019). *Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute.
- Fandy Tjiptono, ph.D. 2012. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Fastiawan, H. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Zurich Topas Life Kantor Cabang Purwokerto. Repository.Ump.Ac.Id. <http://repository.ump.ac.id/4544/>
- Frimayasa, A. (2017a). Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo. XVII(1), 65–71.
- Frimayasa, A. (2017b). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi. XVII(2), 179–188.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Islami, V. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 3(2), 203– 208. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i2.5581>

-
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta - Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Muhyi, M. (2018). *Metodologi Penelitian*. AdiBuana University Press.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Unpad Press.
- Parasuraman dan Berry. 2012. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol.64.
- Pohan, Imbalo. 2013. *Jaminan Mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prabu Mangkunegara Anwar 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Organisasi Publik (Mengembangkan Organisasi Modern Berorientasi Publik (cet 1)*. CV PUSTAKA SETIA.
- Putra, I. K. A. M., Wimba, I. G. A., & Susanti, P. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung*. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4), 1279–1291.
- Rivai, Veithzal. 2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. WidyaGama Press.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. "Metode Penelitian Bisnis, Edisi ke -3. Penerbit: ALFABETA, CV. Bandung.
- Sutrisno, Edi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group