BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Disiplin Kerja

2.1.1.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin kerja merupakan tingkat ketaatan atau kepatuhan pegawai terhadap aturan yang ada di suatu organisasi. disiplin kerja bersifat negatif dan bersifat positif. Adapun disiplin yang bersifat positif dikemukakan oleh para ahli, diantaranya:

> Menurut Veithzal Rivai (2004:444) Disiplin Kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.
>
> Menurut Keith Davis (1985-366) dalam A. A Anwar Prabu Mangkunegara (2011:129) mengemukakan bahwa:
>
> *"Disipline is management action to enforce organization standart".*
>
> Artinya disiplin kerja adalah pelaksaan manajemen untuk memperteguh pedoman-pedoman organisasi.
>
> Menurut Malayu hasibuan (2000:190) mengemukakan bahwa:
>
> "Kedisiplinan adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang telah dicapainya."

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah perilaku perorangan, yang menaati peraturan dan norma-norma yang berlaku di dalam suatu organisasi, dalam upaya untuk menjalin komunikasi yang baik.

2.1.1.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut Gouzali Syaidam (1996:291) faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu:

a. Besar kecilnya pemberian kompensasi.
b. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.
c. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.
d. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan.
e. Ada tidaknya pengawasan pimpinan.
f. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.
g. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

2.1.1.3 Tujuan Disiplin Kerja

Menurut Bejo Siswanto (2002:292), sebenarnya sangatlah sulit menetapkan tujuan rinci mengapa pembinaan disiplin kerja perlu dilakukan oleh manajemen. Secara umum dapat disebutkan bahwa tujuan utama pembinaan disiplin kerja adalah demi kelangsungan perusahaan sesuai motif perusahaan.
Secara khusus tujuan pembinaan disiplin kerja para tenaga kerja yaitu:

1. Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenaga kerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.

2. Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
4. Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma-norma yang berlaku pada perusahaan.
5. Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

2.1.1.4 Pendekatan Disiplin Kerja

Terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner : aturan tungku panas *(Hot Stove rule)*,tindakan disiplin progresif *(Progresive discipline*), dan tindakan disipline positive *(Positive Discipline).* pendekatan-pendekatan aturan tungku panas dan tindakan disiplin progresif terfokus pada prilaku masa lalu. Sedangkan pendekatan disiplin positif berorientasi ke masa yang akan datang dalam bekerja sama dengan para karyawan untuk memecahkan masalah-masalah sehingga masalah itu tidak timbul lagi.

pedoman-pedoman yang dianjurkan untuk tindakan disipliner bagi pelanggaran-pelanggaran yang membutuhkan pertama: suatu peringatan lisan, kedua: suatu peringatan tertulis, dan ketiga: terminasi.

- Kelalaian dalam pelaksanaan tugas-tugas

- Ketidak hadiran kerja tanpa izin
- Inefisiensi dalam pelaksanaan pekerjaan pelanggaran-pelanggaran yang membutuhkan suatu peringatan tertulis dan selanjutnya terminasi
- Tidak berada ditempat kerja
- Kegagalan pelapor kerja satu atau dua hari berturut-turut tanpa adanya pemberitahuan
- Kecerobohan dalam pemakaian properti perusahaan

2.1.1.5 Macam-macam Disiplin Kerja

Ada 2 bentuk disiplin kerja menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2011:129) diantaranya:

1. Disiplin Preventif

   Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan. tujuan dasarnya adalah menggerakan pegawai berdisiplin diri. dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

   Pemimpin perusahaan mempunyai tanggung jawab dalam membangun iklim organisasi dengan disiplin preventif, begitu pula pegawai harus dan wajib mengetahui, memahami semua pedoman kerja serta peraturan-peraturan yang ada dalam organisasi.

   Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. jika

sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja.

2. Disiplin Korektif

   Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakan pegawai dalam menyatukan suatu peraturan dan mengarahkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

   Pada disiplin korektif, pegawai yang melanggar disiplin perlu diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. tujuan pemberian sanksi adalah memperbaiki pegawai pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku, dan memberikan pelajaran kepada pelanggar.

2.1.2 Kinerja Pelayanan Kesehatan

2.1.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh pegawai dengan melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya serta kemampuan untuk mencapai tujuan dan standar yang telah ditetapkan organisasi.

Berikut ini adalah beberapa pengertian dari kinerja menurut para ahli, yaitu:

Menurut Veithzal Rivai (2004:309) Kinerja adalah:

"Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu".

Menurut Mahmudi (2007:6) Mengemukakan bahwa:

> "Kinerja merupakan Suatu konstruk (construk) yang bersifat dimensional. pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja."

Menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2007:178) kinerja organisasi adalah

> "Suatu keadaaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya, yang dapat diukur dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responbilitas, dan akuntabilitas, yang mana ukuran- ukuran ini akan diterapkan pengukuran kinerja organisasi yang dicapai."

Adapun menurut A. A Prabu Mangkunegara (2011:67) menjelaskan kinerja adalah:

> "hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai di dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Definisi kinerja organisasi dikemukakan oleh Bastian (2001:329) dalam Hessel Nogi S.Tangkilisan (2005:175) yaitu sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang di peroleh karyawan yang di ukur secara bervariasi dalam menjalankan misi ataupun tujuan yang diukur oleh berdasarkan waktu yang di tetapkan organisasi.

2.1.2.2 Penilaian Kinerja

Kinerja mempunyai hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena dengan kinerja yang tinggi, maka akan menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan. sehubungan hal tersebut upaya untuk melakukan penilaian terhadap pegawai di suatu organisasi pelayanan publik sangatlah penting. karena

penilaian kerja yang dilakukan apabila melebihi harapan maka pelanggan sangat puas dan senang.

Menurut Mahmudi (2007:6) Mengemukakan bahwa:

> "Penilaian kinerja adalah Suatu Proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, perbandingan hasil kegiatan dengan target, dan efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan."

Adapun menurut sedarmayanti (2007:260) Penilaian kinerja adalah hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

2.1.2.3 Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan dari penilaian kinerja adalah untuk memberikan motivasi individu karyawan untuk mencapai sasaran organisasi dalam memenuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga mendapatkan hasil yang diinginkan organisasi sektor publik dalam mencapai kepuasan terhadap pelanggan.

Penilaian kinerja digunakan untuk menekan perilaku yang tidak semestinya serta untuk memacu dan menegakkan perilaku yang semestinya diinginkan, melalui umpan balik hasil kinerja pada waktunya, baik yang bersifat instrinsik maupun ekstrinsik.

Adapun menurut Mahmudi (2007:14) Tujuan dilakukan penilaian kinerja pada sektor publik adalah:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi.
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai.

3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya.
4. Memberikan pertimbangan yang sistematik dalam pembuatan keputusan pemberian *reward* dan *punishment.*
5. Memotivasi pegawai.
6. Menciptakan akuntabilitas.

Adapun manfaat penilaian kerja oleh organisasi diantaranya:

1. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian personel secara maksimal.
2. Membantu pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penghargaan personel, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.
3. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan personel, dan unyuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan pegawai.
4. menyediakan suatu dasar untuk mendistribusikan penghargaan.

Dalam pengelolaan oganisasi, majamenen pelayanan publik harus menetapkan sasaran masa depan yang hendak diwujudkan dalam proses perencanaan. sehingga adanya umpan balik yang ditimbulkan dari proses pencapaian tujuan dimana produsen dan konsumen sama-sama memperoleh kepuasan.

2.1.2.4 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Menurut Payaman J. Simanjuntak (2011:11) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu:

a. Kompetensi Individu

Kompetensi Individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kinerja, kompetensi setiap orang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu:

- Kemampuan dan keterampilan kerja
- Motivasi dan etos kerja

Kemampuan dan keterampilan kerja setiap orang oleh kebugaran fisik dan kesehatan jiwa individu yang bersangkutan, pendidikan dan akumulasi pelatihan, dan pengalaman kerjanya.

b. Dukungan Organisasi

Kinerja setiap orang juga tergantung pada dukungan organisasi dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap unit kerja dan setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan uraian tugas yang jelas serta prosedur melaksanakan pekerjaan tersebut *(Standing Operation Procedure, SOP).*

c. Dukungan Manajemen

Kepemimpinan merupakan inti dari manajemen, setiap pemimpin, termasuk pemimpin unit pada jenjang yang paling rendah dituntut untuk mampu berkomunikasi secara efektif kepada semua bawahan untuk

menumbuhkan motivasi mereka, serta berkomunikasi dengan semua unsur terkait untuk memperoleh dukungan mereka.

2.1.3 Kepuasan Pelanggan

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu suatu tingkat perasaan pelanggan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah konsumen membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pelanggan dapat diukur baik secara kuantitatif ataupun kualitatif (dengan membandingkannya) dan banyak cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan.

Berikut ini adalah beberapa pengertian dari kepuasan pelanggan menurut para ahli, yaitu:

Menurut Kotler (2004:10) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu tingkatan dimana anggapan kinerja (perceived performance) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan.

Menurut Tse dan Wilson (1988:204) dalam penelitian M.N Nasution (2010:104) mengemukakan bahwa:

> "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

Menurut (Supriyanto:2010), megemukakan bahwa:

> "kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat dipenuhi melalui produk/jasa yang dikonsumsi."

oleh karena itu. kepuasan pelanggan adalah rasio kualitas yang dirasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.

Menurut Kotler (2000:42) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Kepuasan yaitu persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui (Gerson,2002) dalam Syafrudin (2011:35).

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan yaitu suatu keadaan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan serta kinerja yang dirasakan pelanggan pun akan puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pelanggan akan muncul apabila kinerja layanan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan

Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan Syafrudin (2011:64), yaitu:

- kualitas produk
- harga
- service quality
- emotional factor
- kemudahan

Service quality bergantung pada 3 hal, yaitu:

- sistem
- teknologi
- manusia

2.1.3.3 Sifat atau ciri pelayanan jasa kesehatan

Jasa merupakan aktivitas, tindakan perbuatan, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual pada pihak lain yang pada dasarnya intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. contohnya: rumah sakit, puskesmas, kursus, jasa telekomunikasi dan lain-lain. Jasa sering pula sukar dibedakan dengan produk (barang) karena pembelian barang tertentu kerap kali disertai jasa-jasa khusus (misalnya garansi) sedangkan pembelian suatu jasa sering pula meliputi barang-barang pelengkapnya.“Pelayanan jasa memiliki sifat yang berbeda dengan pelayanan berupa barang.” oleh (Leebov dan Gail, 1994) dalam (Supriyanto: 2010) .

2.1.3.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjipto dan Anatasia (1998), Adanya kepuasan pelanggan/pasien dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Hubungan antara pembeli pelayanan dan pelanggan menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang pasien.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan atau pasien.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan pemberi pelayanan.

5. Reputasi pemberi pelayanan menjadi baik dimata pelanggan atau pasien.
6. Dapat meningkatkan jumlah pendapatan.

2.1.3.5 Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Husein Umar (2000:51) Mengemukakan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan penjualan, pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai penghasil serangkai sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan), sikap (sebagai penilaian pelanggam atas pelayanan perusahaan), perantara (sebagai penilaian pelanggan atas perantara perusahaan seperti diler dan grosir). pelayanan setelah penjalan terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi serta berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.

2.1.4 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu tentang disiplin kerja dan kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan konsumen.

Tabel 2.1
Penelitan Terdahulu

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan		
				Penelitian terdahulu	Rencana Penelitian
1	Agus budi purwanto (2013) Pengaruh	1. Kedisipilinan berpengaruh secara positif dan signifikan	Variabel Independen:	Variabel Dependen: kepuasan	Variabel Independen:

	kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (studi pada hotel di kabupaten semarang)	terhadap kualitas pelayanan 2. ketanggapan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan 3. kedisiplinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 4. ketanggapan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 5. kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 6. kualitas pelayanan dapat merupakan variabel intervening positip antara pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pelanggan 7. kualitas pelayanan dapat merupakan variabel intervening antara pengaruh ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan	kedisplinan Teknik analisa Path Analisis	pelanggan	Disiplin Kerja
2	Martani handayani (2013)"Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada puskesmas kecamatan cempaka putih"	Berdasarkan penilaian untuk masing-masing dimensi dihasilkan nilai rata-rata persentase. NIK sebesar 76,61%. dimensi berwujud mempunyai rata-rata persentase NIK paling tinggi , yaitu 79,53. untuk tingkat kepuasan pelanggan NIK paling rendah ditunjukan oleh dimensi empati dengan rata-rata persentase sebesar 75%. Rata-rata persentase NIK untuk dimensi untuk dimensi kehandalan 76,95% dimensi daya tanggap adalah 75,9% dan dimensi kepastian adalah 75,33%	Variabel Dependen : pelayanan kesehatan Teknik analisa statistik Chi-Square dan Skala Likert	Variabel Independen: Kepuasan pasien	Variebel Dependen: Kepuasan Pasien

		Hal ini menunjukan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kecamatan cempaka putih terutama pada dimensi berwujud dan kehandalan karena telah memenuhi nilai rata-rata persentase NIK (yang artinya terima Ha)			
3	Sutyanti Kasim (2013)" Hubungan disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan di Puskemas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepualauan"	Hasil uji statistik menunjukan nilai p=0.017. Hal ini menunjukan bahwa nilai p lebih kecil dari alfa ($p < \alpha$). Dengan demikian Ho ditolak dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan di puskesmas tataba kec. Buko Kabupaten Banggai Kepualauan.	Variabel Independen : Disiplin Waktu Teknik analisa: univariat, bivariat statistik Chi-Square	Variabel Dependen : kinerja pelayanan kesehatan	Variabel Independen: Disiplin waktu
4	Asih Nor Istiqomah,wahyu hidayat,widayanto Pengaruh Keteramplan kerja, kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja perawat(Studi kasus Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Bagian Rawat Inap Unit Umum)	Dari hasil penelitian diketahui adanya pengaruh positif antara disiplin kerja terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang yang diketahui melalui uji t, dengan hasil perhitungan uji t dimana t hitung (4,092) > t tabel (1,658). Adapun besarnya pengaruh terlihat pada hasil perhitungan koefisien determinasi yakni 0,122 atau sebesar 12,2%.	Variabel Independen: Disiplin Kerja Teknik analisa: Kuantitatif, cross sectional	Variabel Dependen: Kinerja oerawat	Variabel Independen: Kinerja
5	Hendri Nofiana, Sri Sugiarsi (2011)"Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar"	Hasil uji statistik hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar dengan menggunakan uji statistik *chi square* menggunakan program SPSS *version* 16 *for windows* diperoleh nilai signifikan *p* sebesar 0,000 dan X^2 hitung 17,082 yang kemudian dibandingkan dengan X^2	Variabel Dependen: Kepuasan rawat jalan Teknik analisa: Quota sampling, cross sectional	Variabel Independen: Mutu pelayanan pendaftaram	Variabel Dependen: Kepuasan rawat jalan

		tabel dengan taraf signifikan 5% dan df=2 maka diperoleh X^2 tabel 5,591. Kriteria pengambilan kesimpulan dilakukan dengan aturan H0 ditolak apabila *assymptom sign* < 0,05 dan X2 hitung ≥ X2 tabel. Dimana nilai signifikan *p* < 0,05 dan X^2 hitung lebih besar dari X^2 tabel (17,082 ≥ 5,591) maka Ha diterima dan Ho ditolak. Berdasarkan hasil uji statistik diatas diketahui bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar.			
6	Andi Moh. Rifiyan Arief (2011) "Pengaruh tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas taman mini indonesia indah jakarta"	Hubungan (korelasi) antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas TMII adalah sebesar 0,8576. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat / tinggi antara kinerja pelayanan petugas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di TMII.	Teknik Analisa: Deskriptif korelasioner	Variabel Independen: Kepuasan Pelanggan	Variabel Independen: Kepuasan Pelanggan
7	Achmad Rasyidi, DB.Paranoan,Achmad Djumlani(2013) "Variabel-variabel yang mempengaruhi disiplin pegawai pada Dinas Sosial Provinsi kalimantan Timur"	Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai R = 0,665, angka ini menunjukkan hubungan yang cukup kuat dari variabel kepemimpinan, insentif dan pengawasan melekat terhadap disiplin kerja pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Timur. Hal tersebut dikuatkan nilai R Square (R2) sebesar 0,434 yang berarti disiplin kerja pegawai diterangkan oleh variabel kepemimpinan, insentif dan pengawasan melekat sebesar 43,4 % dan sisahnya sebesar	Teknik Analisa : Regresi linear	Variabel dependen: Disiplin Kerja	Variabel dependen: Disiplin Kerja

		56,6 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.			
8	Ester Dwi Astuti, Mulyanto(2013) "Peranan motivasi dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta	Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dapat melalui motivasi.	Teknik analisa: Analisis jalut (Path Analisis)	Variabel Independen : Disiplin Kerja	Variabel Dependen: Disiplin Kerja

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Naratif

Di era global, organisasi pelayanan publik di bidang kesehatan sangat di butuhkan oleh masyarakat, dimana kesehatan sangalah berpengaruh terhadap semua orang. dalam pelaksanaan bidang jasa pelayanan kesehatan akan terus tumbuh, seiring dengan berkembangnya teknologi.

Persaingan di bidang jasa pelayanan semakin ketat, oleh karena organisasi sebagai organisasi pelayanan publik di bidang kesehatan, harus selalu memperhatikan mutu pelayanan demi terjaminnya kepuasan masyakat yang datang ke tempat pelayanan kesehatan. hal ini merupakan acuan yang penting dalam tercapainnya tujuan organisasi.maka dari itu perusahaan jasa pelayanan kesehatan harus mempunyai komitmen yang kuat dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan baik itu Rumah Sakit mapun Puskesmas.

Definisi Puskesmas menurut Kepmenkes RI No 128/Menkes/SK/II//2004 adalah UPTD Kesehatan/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan

pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja itu sendiri. Puskesmas merupakan jasa pelayanan publik dibidang kesehatan, dimana wilayah kerja puskesmas meliputi satu kecamatan atau sebagian dari kecamatan. dalam wilayah kerjanya tidak hanya berfungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan namun sebagai penggerak Penyuluhan Kesehatan Masyarakat (PKM) guna meningkatkan kemampuan hidup sehat dan memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang kesehatan sangatlah di perlukan disiplin kerja, dimana peranan disiplin kerja sebagai upaya meningkatkan kualitas kinerja pelayanan kesehatan, seperti halnya waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan, dengan menetapkan disiplin kerja yang tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang berkualitas, sehingga pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh puskesmas.

Disiplin juga dapat digunakan untuk mengatasi perilaku karyawan yang tidak diharapkan, dimana organisasi mempunyai peraturan-peraturan yang harus ditaati oleh para karyawannya hal tesebut sangatlah berpengaruh terhadap kinerja instansi pelayanan jasa. seperti yang di jelaskan oleh

> "Veithzal Rivai (2004:444) mengemukakan "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta berbagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku."

Penjelasan dari beberapa ahli diatas disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana organisasi layanan kesehatan apabila pegawai menerapkan disiplin kerja yang tinggi serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya maka seseorang

karyawan pun akan mendapatkan hasil kerja yang baik serta memperoleh pencapaian yaitu meningkatnya kinerja pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan yang memakai jasa tersebut.

Kinerja dari para petugas menjadi tolak ukur dalam memperoleh pencapaian hasil kerja yang optimal, kinerja organisasi merupakan hasil interaksi yang kompleks dari sejumlah individu ataupun organisasi lain. faktor lingkungan dan sumber daya manusia juga menjadi penyebab pencapaian kerja dari setiap indivdu. seperti yang diungkapkan Menurut Mahmudi (2007:6) Mengemukakan bahwa "Kinerja merupakan Suatu konstruk (construk) yang bersifat dimensional. pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja."

Kepuasan merupakan perasaan yang yang dirasakan oleh konsumen akibat dari kesan, kinerja dan harapan dari pelayanan yang diberikan oleh organisasi. dalam menciptakan kepuasan terhadap pelanggan, Menurut Tse dan Wilson (1988:204) dalam M.N Nasution (2010:104) mengemukakan bahwa:

> "Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya."

2.2.2 Keterkaitan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan dan Implikasinya pada Kepuasan Pelanggan

2.2.2.1 Keterkaitan Disiplin Kerja dengan kinerja Pelayanan Kesehatan

Disiplin kerja merupakan hal yang penting yang harus di pelihara karena dengan memelihara kedisiplinan, maka upaya peningkatan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan akan tercapai dengan hasil kerja yang optimal.

Disiplin kerja juga merupakan perilaku karyawan, dimana karyawan harus mengikuti aturan-aturan yang berlaku di dalam organisasi pelayanan publik. sikap tersebut maka sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. seperti yang di jelaskan oleh

> "Veithzal Rivai (2004:444) mengemukakan "Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta berbagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku."

Suryani kasim dkk (2013) berdasarkan hasil penelitiannya :

> "Kinerja pelayanan kesehatan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik, dapat mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan."

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan sangatlah berpengaruh terhadap kinerja karyawan, untuk mencapai kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen, hal yang harus diperhatikan yaitu melaksanakan disiplin kerja yang tinggi. disiplin kerja mempunyai tujuan yang penting supaya dapat mencegah dan mengurangi hukuman, sehingga dengan menerapkan disiplin kerja, pegawai mempunyai target, hal tersebut pegawai mampu melakukan untuk mencapai target tersebut pegawai tahu apa yang harus dilakukan sehingga akan mendapatkan hasil kerja yang optimal.

2.2.2.2 Keterkaitan Kinerja Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pelanggan

Kotler (1994) dalam M.N Nasution (2010:104) menandaskan, bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Engel, et al. (1990) dalam penelitian M.N Nasution (2010:104) mengungkapkan bahwa

> "kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan."

Adapun menurut Pohan (2002:159) mengemukakan bahwa

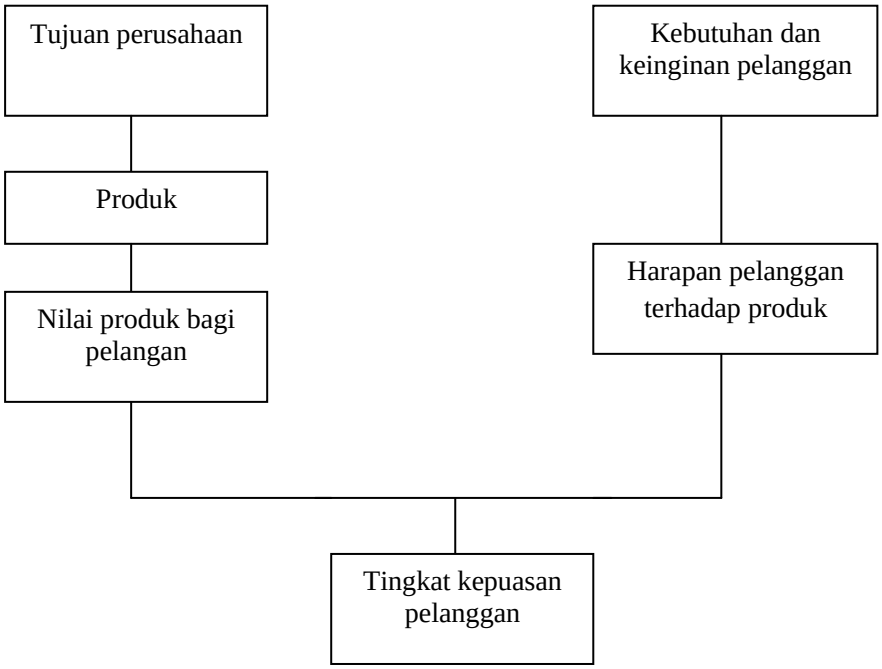
> "ketidakpuasan timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien dan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan."

(Andi Moh:2011) Dalam hasil penelitiannya:

> Hubungan (korelasi) antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap kinerja pelayanan petugas TMII adalah sebesar 0,8576. Jadi terdapat hubungan yang sangat kuat / tinggi antara kinerja pelayanan petugas terhadap tingkat kepuasan pengunjung di TMII.

Ada kesamaan dari definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/ hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterima bila membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang

ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. secara konseptual, kepuasan pelanggan.



Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber : Oliver dalam Engle et al. (1990) dan Pawitra (1993)

(Gerson,2002) dalam Syafrudin (2011:34) Kepuasan merupakan persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau telah terlampaui.

a. Persepsi

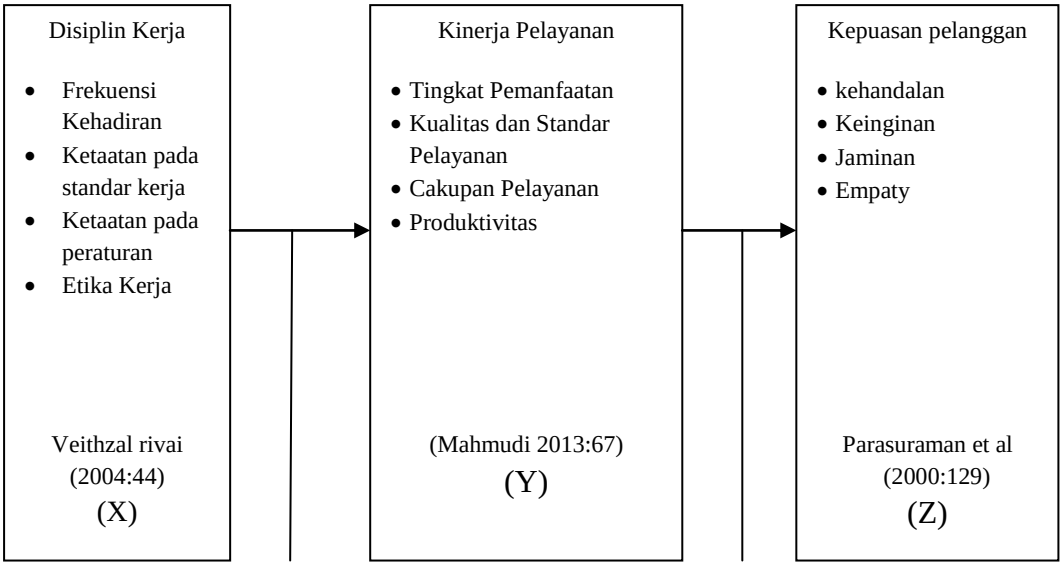
- Adalah pemahaman kita terhadap apa yang kita alami
- Apa yang kita lihat, apa yang kita dengar dan apa yang kita rasakan terhadap apa yang kita terima
- Persepsi merupakan “kesan pertama” yang menentukan tindakan seseorang selanjutnya.
- Persepsi adalah segala-galanya.

b. Harapan

Harapan yaitu kunci pokok bagi setiap penyelenggara pelayanan kesehatan yang terdapat dalam kepuasan pasien atau klien. untuk mencapai kepuasan terhadap pelanggan perlu adanya sikap disiplin kerja dari para pegawai dalam melayani konsumen di bidang jasa pelayanan yang akhirnya kinerja ataupun hasil kerja dari para pegawai tersebut, menjadikan harapan bagi para konsumen atas pelayanan jasa yang diberikan. sehingga dampaknya adalah meningkatnya kualitas pelayanan terhadap organisasi tersebut dan mampu mencapai tujuan yang optimal.

Suatu organisasi pelayanan kesehatan dengan menerapkan kualitas pelayanan, maka akan menghasilkan harapan yang dirasakan oleh konsumen. dengan demikian, organisasi Pelayanan publik di bidang kesehatan tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan dan bagaimana tingkat kinerja layanan kesehatan yang dihasilkan oleh organisasi layanan publik di bidang kesehatan tersebut.kemungkinan lainnya, pegawai tidak atau kurang mematuhi standar layanan kesehatan yang telah ditetapkan . oleh karena itu ukuran dari kualitas pelayanan kesehatan harus ditingkatkan agar tujuan organisasi dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen akan tercapai secara optimal.

Berdasarkan teori diatas mengenai kepuasan konsumen , serta proses disiplin kerja dan kinerja pelayanan, maka penulis menghubungkan variabel tersebut dengan paradigma penelitian yang dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.2
Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Syopian (2012:112) Hipotesis adalah pernyataan tentang suatu konsep yang perlu uji kebenarannya.

Menurut Sugiyono (2014:134) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba menyatakan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1 : Disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung.

H2 : Kinerja Pelayanan Kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.

H3 : Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung.