PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PELAYANAN KESEHATAN DAN IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PASIEN
(Survey Pada Puskesmas Sekeloa Bandung)

Oleh:
Siti Rosidah Ulpah
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
UNIKOM Bandung

ABSTRACT

Siti Rosidah Ulpah, "The Effect Of Work Discipline On Health Care Service Performance And Its Implication On Patient's Satisfaction (Survey At Puskesmas Sekeloa Bandung). under the guidance of Prof. Dr. Hj.Dwi Kartini.,SE.,Spec.Lic

Work discipline is an behavior is essential for the achievement of the performance of health services in an organization. This has an impact on patient satisfaction due to work discipline emphasizing the performance generated by its employees will be optimal and finally lead to satisfaction. The purpose of this study was to determine the work discipline, the performance of health care, and patient satisfaction. and then determine the influence of work discipline on the performance of health services. the level of influence the performance of health care to patient satisfaction, and work discipline to the satisfaction of the patient through the health service performance.

Method used in this research is descriptive and verification. unit of analysis in this study were outpatients of 100 people sampling technique using product moment. The test statistic used is the calculation of Pearson correlation, path analysis, the coefficient of determination, hypothesis testing, and also use help program SPSS 20.0 for windows. The results of path analysis concludes that the work discipline have a significant effect on the performance of services by 42.9% remaining 57.1% is influenced by other factors, the performance of services significantly influence patient satisfaction by 53.2% remaining 47.8% influenced by other factors. While the discipline of work to the satisfaction of the patient through the health care affect performance significantly by 47.7%..

Keywords: Work Discipline, Health Care Service Performance, Patien's Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber daya yang paling penting dalam penyelenggaraan jasa pelayanan publik di bidang kesehatan adalah sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia, maka sumber daya yang lainnyapun bisa dikendalikan sehingga dapat berfungsi dengan baik. salah satu konsep dalam memberikan kepuasan di bidang jasa pelayanan yaitu terciptanya kinerja pelayanan yang baik di bidang jasa pelayanan publik.

Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tertunda dan mencerminkan tenaga kesehatan belum semaksimal mungkin membantu dalam proses penyembuhan klien bahkan sebaliknya dapat menjadi masalah bagi profesi kesehatan dimata masyarakat (Suryati Kasim, 2013:01). hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pasien, dimana pasien sudah menunggu lama akan tetapi para petugas pelayanan belum datang, maka hal tersebut menjadi masalah.untuk mendapatkan image yang baik dimata masyarakat tentang pelayanan publik di bidang kesehatan masarakat, maka para petugas harusnya mempunyai komitmen terhadap tujuan dengan cara mengutamakan kepuasan terdapat pelanggan.

Depkes RI 1991: Puskesmas merupakan organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat dan memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok, tujuanya yaitu mendukung tercapainnya pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan indonesia sehat. adapun 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.

Salah satu keluhan yang sering terdengar dari masyarakat yang berhubungan dengan aparatur pemerintah yaitu peraturan yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, dimana terkadang aparatur kurang bersahabat, juga kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dalam hal ini ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kondisi lingkungan serta kinerja pelayanan yang masih sangat rendah.

Rendahnya kinerja pelayanan akibat dari ketidak disiplinan maka akan menimbulkan citra yang buruk pada Puskesmas, dimana pasien akan merasa tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh karena itu mereka akan menceritakan kepada rekan-rekannya. begitu juga sebaliknya semakin tinggi kinerja pelayanan yang diberikan maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Puskesmas Sekeloa Bandung merupakan organisasi pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat. meskipun Puskesmas Sekeloa Bandung tempatnya sangatlah mudah di jangkau oleh masyarakat yang datang untuk berobat, akan tetapi aktivitas kerja yang dilakukan oleh pegawai di Puskesmas yaitu masih menggunakan manual. dan terbatasnya tenaga kesehatan serta terbatasnya peralatan. untuk memenuhi kebutuhan pasien Puskesmas Sekeloa Bandung hanya membuka pelayanan Umum, BP (Balai Pengobatan), Klinik Sanitasi dan Farmasi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka ada beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana disiplin kerja, kinerja pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung .
2. Berapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung.
3. Berapa besar pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai disiplin kerja, kinerja pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung.

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Disiplin Kerja

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

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."

Kepuasan 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."

Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

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."

Hubungan Kinerja Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

(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.

HIPOTESIS

Berdasarkan landasan pemikiran teoritis dan kerangka pemikiran, maka maka penulis berasumsi mengambil keputusan sementara (hipotesis) dalam penelitian ini bahwa:

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.

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:29) mengemukakan bahwa :"Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. bisa juga ditambahkan hal – hal lain jika dianggap perlu".

Objek dalam penelitian ini adalah disiplin kerja (X) terhadap kinerja pelayanan kesehatan (Y) dan implikasinya pada kepuasan pasien (Z).

Metode Penelitian

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. karena penulis ingin menggambarkan serta mengetahui peran antar variabel yang berpengaruh dan menghasilkan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2014:238)" statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi."

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008 : 45) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:29) menyatakanbahwa:

> "Metode verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan."

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan danperancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan

baik dan sistematis. Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:30) bahwa :

"Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pegukuran variabel-variebel penelitian.

1. Variabel Bebas

   Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi timbulnya atau berubahnya variabel dependen (Variabel terikat). Adapun yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan variabel bebas (Y) kinerja pelayanan kesehatan.

2. Vaiabel Terikat

   Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel terikat (Z) adalah kepuasan pasien .

   Sesuai dengan judul penelitian Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data
Disiplin Kerja (X)	"Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah	Frekuensi kehadiran	• Kehadiran	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Ketaatan pada standar	• Bekerja sesuai jam kerja	Ordinal	

	suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. **Veithzal Rivai (2004:444)**	kerja			
		Ketaatan pada peraturan	• Ketaatan pada peraturan	Ordinal	
		Etika Kerja	• Perilaku dalam bekerja	Ordinal	
Kinerja pelayanan kesehatan (Y)	"Kinerja merupakan Suatu konstruk (construk) yang bersifat dimensional. pengukurannya juga bervariasi tergantung pada kompleksitas faktor-faktor yang membentuk kinerja." **Mahmudi (2013:6)**	Tingkat Pemanfaatan	•Fasilitas	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Kualitas dan Standar Pelayanan	• Kecepatan Pelayanan	Ordinal	
		Cakupan Pelayanan	• Target Pelayanan	Ordinal	
		produktivitas	• Tenaga kerja	Ordinal	
Kepuasan Pelanggan (Z)	kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. **Kotler (2000:42)**	Kehandalan	• Ketepatan	Ordinal	Pasien Puskesmas Sekeloa
		Daya Tanggap	• Memahami Pelanggan	Ordinal	
		Jaminan	• Kebersihan • Keamanan	Ordinal	
		Empaty	• Perhatian	Ordinal	

Teknik Penentuan Data

Populasi

Menurut Sugiyono (2013:215) mengemukakan "Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sekeloa Bandung dalam 1 tahun 2013.

Sampel

Menurut Etta Mamang Sangadji (2010:186) Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penulis mengambil sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

$$n = \frac{11854}{1+11854\,(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{11854}{119.54}$$

n = 99.16345993

n = 100

Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (Field Research). yang dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Puskesmas Sekeloa Bandung).

Data Primer ini di dapat melalui teknik-teknik sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (Field Research)

Yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung diperusahaan yang menjadi objek penelitian. Data yang diperoleh merupakan data primer yang diperoleh dengan cara:

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dengan memperoleh data. kegiatan observasi yang dilakukan dengan mengamati Puskesmas sekeloa Bandung yang berhubungan dengan variabel penelitian. sehingga mendapatkan hasil observasi yang dijadikan pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan

b. Wawancara atau interview

yaitu teknik pengumpulan informasi dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dalam penelitian. dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data dan informasi. informasi itu berupa yang berkaitan dengan disiplin kerja, terhadap kinerja pelayanan kesehatan implikasinya pada kepuasan pasien.

c. Kuesioner

yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi sesuai kebutuhan. kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian ini. hasil kuesioner ini berupa data-data mengenai disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan Implikasinya pada kepuasan pasien.

Uji Validitas

Menurut Syopian Siregar (2012:162) Uji Validitas yaitu menunjukan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin di ukur *(Valid measure if it sccesfully measure the phenomenon).*

Pengujian Validitas dilakukan adalah menghitung dengan menggunakan teknik korelasi masing- masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi product moment adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2 | n(\sum x^2) - (\sum y)^2]}}$$

Sumber: Sugiyono (2008:248)

keterangan :

r = koefisien korelasi product moment

n = Jumlah responden

x = Skor Variabel (jawaban responden)

y = Skor total variabel untuk responden n

Suatu instrumen dikatakan valid, bila:

1. Jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Sugiyono,1999)
2. Jika Koefisien korelasi *product moment*> r-tabel $(\alpha; n - 2)$, n = jumlah sampel.
3. Nilai Sig. $\leq \alpha$

Uji Reabilitas

Menurut Syofian Siregar (2012:173) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Teknik Alpa Cronbach* yaitu teknik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak. bila jawaban yang diberikan respoden berbentuk skala seperti 1-3 , dan 1-5, serta 1-7 atau jawaban responden yang menginterperetasikan penilaian sikap.

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, yaitu:

a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_{i-}^2 \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varians total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan relibilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right]$$

dimana:

n = Jumlah sampel

x = Nilai skor yang dipilih

σ_t^2 = Varians Total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koesfisien reliabilitas instrumen

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan penggunaan teknik ini, bila koefisien reabilitas (r_{11}) > 0,7.

Pengujian Hipotesis

Berdasarkan identifikasi masalah yang dikemukakkan sebelumnya, dalam penelitian ini yang akan diuji Pengaruh Disiplin Kerja (X) terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Z).dengan menggunakan uji statistik yaitu menggunakan perhitungan analisis jalur dan korelasi. Berkaitan dengan data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data populasi.

Jadi koefisien jalur yang diperoleh langsung dibandingkan dengan nol. Pada pengujian ini apabila nilai koefisien jalur variabel yang sedang diuji tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila koefisien jalur variabel yang sedang diuji sama dengan nol maka Ho diterima. Pada pengujian nilai koefisien jalur variabel independen tidak sama dengan nol, maka Ho ditolak dan sebaliknya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol, maka Ho diterima.

Menetapkan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian, maka peneliti menetapkan dua hipotesis yang digunakan untuk uji statistiknya, yaitu hipotesis nol (H_0) yang diformulasikan untuk ditolak, dan hipotesis alternative (H_a) yaitu hipotesis yang diformulasikan untuk diterima dengan perumusan sebagai berikut:

a. H_0: Pyx = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

   H_0: Pzy = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

   H_a : Pyx ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh kinerja pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

   H_0: Pzε = 0 Artinya tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

   H_0: Pzε ≠ 0 Artinya terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Disiplin Kerja (X) Terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y)

1) Koefisien Jalur

KorelasiAntara X dengan Y

Correlations

		Kinerja Pelayanan (Y)	Disiplin Kerja (X)
Pearson Correlation	Kinerja Pelayanan (Y)	1,000	,655
	Disiplin Kerja (X)	,655	1,000
Sig. (1-tailed)	Kinerja Pelayanan (Y)	.	,000
	Disiplin Kerja (X)	,000	.
N	Kinerja Pelayanan (Y)	100	100
	Disiplin Kerja (X)	100	100

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa korelasi antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan +0,655. Artinya koefisien korelasi bertanda positif menunjukan hubungan yang terjadi antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan searah. karena semakin baik disiplin kerja maka akan semakin meningkatnya kinerja pelayanann, Nilai 0,655 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara disiplin kerja dengan kinerja pelayanan berada dalam ketegori hubungan cukup tinggi. (Interval 0,61– 0,80). Adapun tingkat signifikansinya adalah 0,000 < 0,05 artinya pengaruh tersebut signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara disiplin kerja terhadap kinerja pelayanan memiliki hubungan cukup tinggi dan signfikan. Jika digambarkan, nilai korelasi antara X dengan Y tampak sebagai berikut:

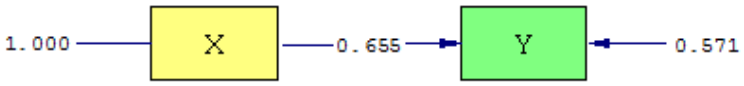


Diagram Jalur Variabel X Terhadap Variabel Y

2) Koefisien Determinasi X Terhadap Y

Koefisien Determinasi *(R Square)*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655[a]	,429	,423	4,24831

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja (X)

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan (Y)

Dari tabel hasil output SPSS diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R *square* sebesar 0,429 atau 42,9,%. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh pada kinerja pelayanan kesehatan 42,9%. artinya jika meningkatkan disiplin kerja maka kinerja pelayanan kesehatan yang dihasilkan akan semakin tinggi. sedangkan sisanya sebesar 57,1% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti

Setelah dilakukan analisis koefisien determinasi kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel X (Disiplin Kerja) terhadap variabel Y (Kinerja Pelayanan) dengan menggunakan uji-t.

Untuk menguji apakah Disiplin Kerja memengaruhi Kepuasan Pasien di Puskesmas Sekeloa Bandung melalui Kinerja Pelayanan Kesehatan sebagai mediator. maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

H_0 : $\rho yx = 0$ Disiplin Kerja tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan.

H_a : $\rho yx \neq 0$ Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan.

Nilai uji t dapat diketahui tabel output sebagai berikut:

Uji Hipotesis X_1(t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,179	2,551		2,815	,006
	Disiplin Kerja (X)	,769	,090	,655	8,584	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan (Y)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kinerja Pelayanan (Y) sebesar 42,9%.

Sedangkan sisa 57,1% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Pegaruh Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) Terhadap Kepuasan Pasien (Z)

1) Koefisien Jalur

Korelasi Antara Y dengan Z

Correlations

		Kepuasan Pasien (Z)	Kinerja Pelayanan (Y)
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien (Z)	1,000	,729
	Kinerja Pelayanan (Y)	,729	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien (Z)	.	,000
	Kinerja Pelayanan (Y)	,000	.
N	Kepuasan Pasien (Z)	100	100
	Kinerja Pelayanan (Y)	100	100

Berdasarkan output di atas, diketahui bahwa koefisien korelasi antara kinerja pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien sebesar +0,729. Artinya koefisien korelasi bertanda positif menunjukkan hubungan yang terjadi antara kinerja pelayanan kesehatan akan diikuti oleh semakin tingginya kepuasan pasien. Nilai 0,729 menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara kinerja pelayanan kesehatan dan kepuasan berada dalam kategori hubungan yang cukup tinggi (interval 0,61 - 0,80). Adapun tingkat signifikansinya adalah 0,000< 0,05 yang artinya pengaruh tersebut signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi antara kinerja pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien memiliki hubungan yang sedang dan signifikan.

Jika digambarkan, nilai korelasi antara Y dengan Z tampak sebagai berikut:

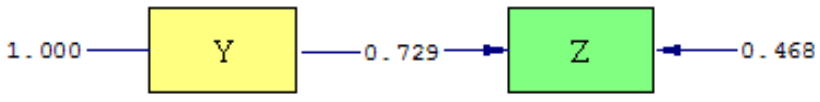


Diagram Jalur Variabel Y Terhadap Variabel Z

2) Analisis Koefisien Determinasi Y Terhadap Z

Koefisien Determinasi *(R Square)*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,729[a]	,532	,527	3,87764

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pelayanan (Y)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Z)

Dari tabel hasil output SPSS diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R *square* sebesar 0,532 atau 53,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pasien 53.2%. artinya jika kinerja yang dihasilkan oleh para petugas di Puskesmas Sekeloa Bandung optimal, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien setelah memperoleh pengobatan. sedangkan sisanya sebesar 46,8% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti

3) Pengujian Hipotesis Y Terhadap Z

Pengujian Hipotesis Y(Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12,633	2,041		6,189	,000
	Kinerja Pelayanan (Y)	,735	,070	,729	10,553	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Z)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y) memberikan kontribusi pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Z) sebesar 53,2%. Sedangkan sisa 46,8% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Pengaruh Disiplin Kerja (X) Terhadap Kepuasan Pasien (Z) Melalui Kinerja Pelayanan Kesehatan (Y)

Berdasarkan perhitungan dari tingkat signifikansi pada setiap variabel,maka secara keseluruhan dapat digambarkan model hubungan yang terjadi sebagai berikut:

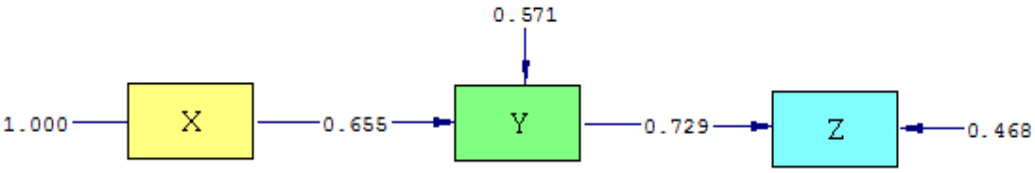


Diagram jalur variabel pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan

Dekomposisi pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel bebas X terhadap variabel terikat Z melalui variabel antara Y

Pengaruh terhadap Z melalui Y	t-hitung	t-tabel	Kesimpulan
ρZX = 0,655 × 0,729 = 0,477 = 47,7%	8,584	-1,984 dan 1,984	Ho Ditolak
	10,553	-1,984 dan 1,984	Ho Ditolak

Sumber: Olahan data, juni 2014

Jadi berdasarkan hasil penjabaran di atas menunjukkan bahwa semua variabel bebas disiplin kerja (X) mempengaruhi kepuasan pasien (Z) melalui kinerja pelayanan Kesehatan (Y) secara signifikan, yakni dengan total pengaruh sebesar 47,7%. dimana Adanya disiplin kerja yang tinggi akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Disiplin kerja di Puskesmas Sekeloa Bandung sudah baik, akan tetapi masih terdapatnya petugas yang kurang disiplin diantaranya adalah ketepatan waktu para petugas dalam melayani pendaftaran, dimana petugas kesehatan belum datang, akan tetapi pasien sudah menunggu lama

untuk melakukan pendaftaran. dan Kinerja Pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung juga baik, akan tetapi ada faktor yang membuat kinerja tidak efektif diantaranya ruangan yang tidak memadai, lingkungan yang kurang nyaman serta tenaga kerja serta fasilitas yang masih terbatas menjadikan proses pelayanan terhambat. Kemudian pasien merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sekeloa Bandung, tapi masih adanya kurang puas diantaranya yaitu kebersihan dan kerapihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan, tata ruang, serta keamanan lingkungan.

2. Dari hasil pengujian pada analisis jalur, secara parsial menunjukkan bahwa disiplin kerja menunjukan hubungan yang cukup tinggi dan searah (Positif). Berdasakan pengujian hipotesis, disiplin kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan kesehatan.

3. Dari hasil pengujian pada analisis jalur secara parsial menunjukan bahwa kinerja pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang cukup tinggi dan searah (Positif). Berdasarkan pengujian hipotesis, kinerja pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

4. Dari hasil pengujian pada analsisis jalur secara parsial menunjukkan bahwa adanya pengaruh secara signifikan antara disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, penulis menyarankan:

1. Disiplin kerja di Puskesmas Sekeloa Bandung baik, tapi sebaiknya para petugas hendaknya meningkatkan disiplin yang lebih tinggi lagi, karena dengan menekankan disiplin yang lebih tinggi terutama disiplin waktu dalam melaksanakan pelayanan kesehatan akan menjadi optimal sehingga tercapainya pelayanan yang berkualitas. dan Kinerja pelayanan kesehatan

di Puskesmas Sekeloa Bandung baik, akan tetapi seharusnya pemerintah memberikan falisitas yang sesuai untuk menunjang kerja para petugas Puskesmas Sekeloa Bandung sehingga pelayanan menjadi semakin efektif. serta diharapkan kepada Dinas Kesehatan untuk menambah tenaga kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung Karena banyaknya pasien yang datang sehingga lebih cepat lagi dalam memberikan pelayanan kepada pasien. kemudian pasien merasa puas terhadap pelayanan di Puskesmas Sekeloa Bandung, tapi kebersihan harus selalu dijaga lalu kenyaman ruang tunggu maupun ruang pemeriksaan sebaiknya ditata dengan rapi serta memperbaiki bangunan yang rusak agar bisa memberikan rasa aman dan nyaman terhadap pasien. dan agar harapan pasien dapat dipenuhi. disarankan agar tersedianya kotak saran bagi penerima pelayanan kesehatan di Puskesmas Sekeloa Bandung, dengan itu pihak Puskesmas Sekeloa Bandung selalu mengevaluasi saran yang masuk dari para pasien. dan saran tersebut ditanggapi sebagai upaya perbaikan.

2. Disiplin kerja berpengaruh cukup tinggi terhadap kinerja pelayanan kesehatan, oleh karena itu organisasi harus meningkatkan disiplin kerja dan megupayakan perbaikan terus menerus untuk menjadi lebih baik lagi.

3. Kinerja pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, oleh karena itu organisasi harus menambah fasilitas serta tenaga kerja untuk kinerja pelayanan kesehatan akan lebih baik lagi.

4. Dari keseluruhan variabel yang telah diteliti yaitu disiplin kerja terhadap kepuasan pasien melalui kinerja pelayanan kesehatan pada Puskesmas Sekeloa Bandung memiliki kerterkaitan seperti jalur dan pengaruhnya secara signifikan, maka dari itu Puskesmas Sekeloa Bandung seyogyanya memperhatikan variabel-variabel tersebut. dengan disiplin kerja, dampak dari kepuasan pasien yaitu melalui peningkatan kinerja pelayanan

kesehatan terhadap pasien sehingga tujuan dari Puskesmas sekeloa Bandung akan tercapai.