

# Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu

Ani Kuspini

<sup>1</sup>Prodi Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Aksari

e-mail: [anikuspini@gmail.com](mailto:anikuspini@gmail.com)

---

## Article History:

Received: 25 Juli 2024

Revised: 30 Agustus 2024

Accepted: 30 Agustus 2024

**Abstract:** *Dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global yang semakin kuat. Tujuan dari kegiatan ini adalah mengetahui faktor kepuasan dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu. Metode yang digunakan verifikatif untuk menguji secara sistematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dan masalah yang sedang diselidiki. Populasi UPTD Puskesmas Margadadi, pengambilan data dilakukan secara sensus dengan mengambil semua menjadi sampel penelitian, sampel ditetapkan sebanyak empat puluh lima terdiri dari pemimpin dan pegawai. Model analisis memakai Regresi berganda. Menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh lebih besar terhadap kualitas pelayanan kesehatan, kedisiplinan lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat dan perlu dibarengi team work yang solid dari karyawan puskesmas Margadadi. Sedangkan Kepuasan kerja tidak berpengaruh, dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya dalam hal penggajian atau kompensasi yang diterima pegawai honorer.*

**Keywords:** Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Puskesmas

*Correspondence author:* Ani Kuspini, [anikuspini@gmail.com](mailto:anikuspini@gmail.com), Indramayu, Indonesia

## PENDAHULUAN

Pemerintah sangat memperhatikan masyarakat untuk hidup sehat dan sejahtera, dengan demikian pemerintah perlu meningkatkan mutu sumber daya manusia dan

lingkungan yang saling mendukung dengan pendekatan paradigma sehat yang memberikan prioritas pada upaya peningkatan kesehatan masyarakat. Tempat pelayanan kesehatan seperti rumah sakit dan Puskesmas harus mampu mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya dan bukan orang yang sakit saja tetapi melayani orang yang sehat dan tetap ingin sehat, dengan demikian baik rumah sakit maupun puskesmas harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sakit dan yang sehat. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dan puskesmas yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, dikenal dengan nama pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas yang memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan kepada rumah sakit atau puskesmas. Adapun pelayanan Kesehatan yang berkualitas memerlukan suatu komitmen dimana adanya kepuasan kerja dan disiplin kerja yang sudah terpenuhi dari karyawan. Oleh karena itu dalam era sekarang ini dimana teknologi dan peradaban sudah sangat maju, menuntut sumber daya manusia yang berkompeten yang memiliki semangat dan kedisiplinan yang tinggi. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja, disiplin kerja, gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan lingkungan kerja. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan tingkat pertama dan terdepan dalam sistem pelayanan kesehatan, diharapkan dapat bertindak sebagai motivator, fasilitator dan turut serta memantau terselenggaranya proses pembangunan di wilayah kerjanya.

Dalam mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan upaya pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Puskesmas Margadadi yang menjadi objek penelitian penulis merupakan puskesmas yang menjadi tuntutan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Margadadi khususnya dan semua masyarakat Indramayu pada umumnya. Berdasarkan hasil pemantauan sementara dari penulis, masih ada kesan dari pengunjung atau pasien bahwa pelayanannya kurang memuaskan, kurang efektif, waktu tunggu yang lama, karyawan kurang cekatan dalam melayani pasien diduga karena kurangnya disiplin dalam bekerja dan adanya ketidakpuasan dalam menjalankan tugas sebagaimana yang mereka kerjakan sesuai tugas pokoknya. Diduga karena kurangnya perhatian dari atasan, baik dalam pelaksanaan tugas sehari – hari maupun kurangnya kesejahteraan yang dirasakan karyawan, serta belum lengkapnya sarana prasarana bagi terlaksananya mekanisme pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan para pemakai jasa puskesmas Margadadi.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan persoalan umum pada setiap unit kerja, baik itu berhubungan motivasi, kesetiaan ataupun ketenangan bekerja, dan disiplin kerja. kepuasan kerja (job salisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan di mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko,

2010:193). Sedangkan Wexley dan Yulk dalam (Sondang :2014) yang disebut kepuasan kerja ialah perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan faktor sikap. kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan (dalam As'ad, 2009: 104). Sejalan dengan itu, Wirawan (2015) kepuasan kerja (job salisfaction) adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa finansial maupun yang nonfinansial. Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal hal yang dari luar dirinya (eksternal) atas keadaan kerja, hasil kerja dan kerja itu sendiri. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaan yang membantu karyawan untuk lebih mencintai pekerjaannya. Nelson and Quick (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi 5 dimensi spesifik dari pekerjaan yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi dan rekan kerja. 1) Gaji : sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan. 2) Pekerjaan (Tugas Pekerjaan dianggap menarik dan memberikan peluang untuk belajar dan menerima tanggung jawab). 3) Promosi merupakan factor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karier selama bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. 4) Supervise merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam pekerjaan. 5) Rekan Kerja merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara social merupakan factor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atasanya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

### **Disiplin Kerja**

Disiplin kerja diartikan sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin sangat penting untuk pertumbuhan organisasi, digunakan terutama untuk memotivasi pegawai agar dapat mendisiplinkan diri dalam melaksanakan pekerjaan baik secara perorangan maupun kelompok. Menurut Afandi (2018:12) menyatakan bahwa, disiplin pada dasarnya merupakan tindakan manajemen untuk mendorong agar para anggota organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi, yang didalamnya mencakup: 1) adanya tata tertib atau ketentuan-ketentuan;

2) adanya kepatuhan para pengikut; 3) adanya sanksi bagi pelanggar. Selanjutnya Menurut Siagian dalam Ichsan, dkk (2020) bahwa disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankan dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Selanjutnya menurut Dermawan dalam EMBA (2016) menyatakan bahwa “disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkahlaku, dan perbuatan yang sesuai peraturan dari organisasi dalam bentuk tertulis maupun tidak”. Berdasarkan penjelasan dapat ditarik kesimpulan bahwa Disiplin kerja merupakan suatu sikap, tingkahlaku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis dalam pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam sebuah organisasi. Dalam pengukuran disiplin pada setiap karyawan di masing-masing perusahaan memiliki kriteria yang berbeda-beda. Menurut (Sudjadi, 2005) indikator disiplin yaitu: (1) Ketepatan waktu, ketepatan waktu dalam melaksanakan tugas, ketepatan waktu saat masuk kerja dan pulang kerja (2) Kepatuhan pada peraturan, kepatuhan pada aturan prosedur kerja dan kepatuhan dalam melaksanakan tugas yang diberikan. (3) Ketaatan pada hasil kerja yang mengacu pada pendapat, ketaatan pada hasil kerja berdasarkan tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan secara individu maupun kelompok.

### **Kualitas Pelayanan**

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 2013 mengutarakan pula bahwa pelayanan umum harus mengandung unsur – unsur sebagai berikut :

- a. Hak dan Kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing – masing pihak.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar karyawan bisa mengukur dirinya sendiri dalam menjalankan pekerjaan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu :

- a. *Tangibels*, terdiri dari fasilitas fisik , peralatan , personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* , terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
- d. *Completeness*, tuntutan dimilikinya pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. *Communication*, kemauan memberikan layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
- j. *Understanding the Customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **METODE PELAKSANAAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan Puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu Jawa Barat. Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka digunakan dua jenis penelitian, yaitu penelitian deskriptif dan penelitian verifikatif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran terhadap berbagai karakteristik variabel penelitian serta keterkaitannya dengan fenomena di lapangan melalui tanggapan responden berkenaan dengan kepuasan kerja, disiplin kerja dan kualitas pelayanan Kesehatan. Sedangkan untuk menjawab hipotesis penelitian, maka digunakan penelitian verifikatif yang dapat bersandarkan pada penggunaan metode survei dengan tipe penelitian yang dapat dikelompokkan ke dalam *explanatory research* yang bertujuan menjelaskan pengaruh hubungan di antara variabel penelitian. Metode verifikatif bertujuan untuk menguji secara sistematis dugaan mengenai adanya hubungan antar variabel dan masalah yang sedang diselidiki dalam hipotesis. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan analisis jalur dengan cara menarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta yang disajikan sampel. Jumlah populasi (unit analisis) adalah 45 karyawan tetap dan karyawan tidak tetap Puskesmas Margadadi tahun 2023, dengan jumlah populasi yang terbatas maka pengambilan data dilakukan secara *sensus (total sampling)*, yaitu dengan mengambil semua unit analisis (populasi) sebagai data penelitian dengan mengambil seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian (Sugiyono, 2019). Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik sesuai dengan model penelitian ini, maka perlu dilakukan beberapa pengujian pendahuluan sebagai prasyarat layak atau tidaknya setiap pertanyaan yang digunakan dalam model, yaitu: uji validitas dan uji reliabilitas.

**TABEL 1 KETENAGAAN  
Di Wilayah UPTD Puskesmas Margadadi Tahun 2023**

No	Jenis Tenaga	Jumlah tenaga
1	Kepala Puskesmas	1
2	Kepala Sub Bag TU	1
3	Dokter Umum	2
4	Dokter Gigi	1
5	Epidemiologi	-
6	Bidan Puskesmas	3
7	Bidan Desa / Kelurahan	15
8	Perawat	13
9	Perawat Gigi	1
10	Pelaksana Kesling	1
11	Nutrisionis	1
12	Pelaksana Laboratorium	-
13	Farmasi	1
14	Administrasi	1
<b>Jumlah PNS</b>		<b>41</b>
<b>Tenaga PTT</b>		
13	Bidan Desa	1
14	Bidan KPR	1
15	Perawat KPR	1
16	Analisis Kesehatan	1
<b>Jumlah PTT</b>		<b>4</b>

## HASIL

Kegiatan ini bertujuan untuk memudahkan kasir dalam menghitung transaksi yang terjadi, terlebih saat banyak pesanan, sehingga dapat menghindari kesalahan yang dimungkinkan terjadi. Kegiatan ini berlangsung selama satu bulan. Persiapan dilakukan sebelum dilaksanakan pengabdian ini diantaranya melakukan persiapan misalnya melakukan perizinan, survei dilakukan dengan mendatangi langsung kedai, kemudian dilakukan wawancara diiringi dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dengan sebelumnya dilakukan survei terlebih dahulu.

### Hasil Deskripsi Data

Hasil deskriptif data responden variable yakni : Kepuasan kerja (X<sub>1</sub>), Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>), dan kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu, dapat digambarkan bahwa :

1. Kepuasan kerja (X<sub>1</sub>) terdapat jumlah 45 orang yang mengisi angket, diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 4,00352 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,37691
2. Disiplin kerja (X<sub>2</sub>) terdapat jumlah 45 orang yang mengisi angket, diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 3,950980 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,440179
3. Kualitas pelayanan (Y) terdapat jumlah 45 orang yang mengisi angket , diperoleh hasil untuk : rata- rata (mean) sebesar 4,04988 ; dengan simpanan baku (standar deviasi) = 0,37876

### Hasil Uji Validitas Variabel Terikat

Nilai r-tabel didapat dari tabel nilai r-product moment dengan ukuran sampel (n) sebanyak 22 dan  $\alpha = 0,05$  sehingga semua r-hitung lebih besar dari r-tabel, maka dapat dinyatakan bahwa 22 item dalam daftar pernyataan yang diberikan kepada responden adalah memenuhi persyaratan validitas .

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat

Uji reliabilitas variabel terikat yaitu mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan dengan membandingkan antara koefisien Alpha Cronbuch dan r-tabel. Nilai koefisien Alpha Cronbach sebesar 0,977 , sedangkan nilai r-tabel dengan n = 45 dan  $\alpha = 0,05$ , didapat angka sebesar 0,977 karena koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari r-tabel ( $0,977 > 0,05$ ) maka dapat dinyatakan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan reliabilitas.

### Hasil Uji Validitas Variabel Bebas

Uji validitas variabel-variabel bebas, meliputi dua variabel yaitu: kepuasan kerja (X<sub>1</sub>) dan disiplin kerja (X<sub>2</sub>) . Nilai r- hitung pada X<sub>1</sub> menggunakan ukuran sampel (n = 18;  $\alpha = 0,05$ ) didapat angka 0, 929, dan r – hitung pada X<sub>2</sub> didapat angka 0,879 dengan jumlah n = 18. Nilai r-hitung pada semua variabel bebas menunjukkan angka yang lebih besar dari r-tabel 0,7 , sehingga dinyatakan bahwa semua item tersebut dinyatakan sudah valid dan dapat dipergunakan dalam penelitian

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas

Uji reliabilitas variabel bebas mengenai dua variabel yaitu: kepuasan kerja dan disiplin kerja, yaitu dengan membandingkan antara r-hitung dengan r-tabel.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	r tabel	Keterangan
kepuasan kerja	0.898	0.285	Reliabel
Disiplin kerja	0.968	0.285	Reliabel
kualitas pelayanan kesehatan	0.977	0.285	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.1 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa untuk masing-masing variabel kepuasan kerja (X<sub>1</sub>), Disiplin kerja (X<sub>2</sub>) dan kualitas pelayanan kesehatan (Y), diperoleh nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0.285$ . Dengan demikian maka hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

**Hasil Uji Persyaratan Analisis.**

Untuk menjamin validitas model maka sebelum diuji signifikansi dan interpretasi model, terlebih dahulu akan dilakukan pengujian asumsi klasik dalam model yang meliputi pengujian multikolinearitas, heteroskedastisitas dan normalitas (Sunnyoto, 2011:04).

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.83436608
Most Extreme Differences	Absolute	.245
	Positive	.187
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		1.660
Asymp. Sig. (2-tailed)		.198

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan hasil Tabel 4.1, dapat disimpulkan nilai dari *Asymp. Sig (2-tailed)* 0.008 yang berarti semua data berdistribusi normal dengan kriteria  $0.198 \geq 0.05$ .

Tabel 4. Hasil Uji multikolinearitas

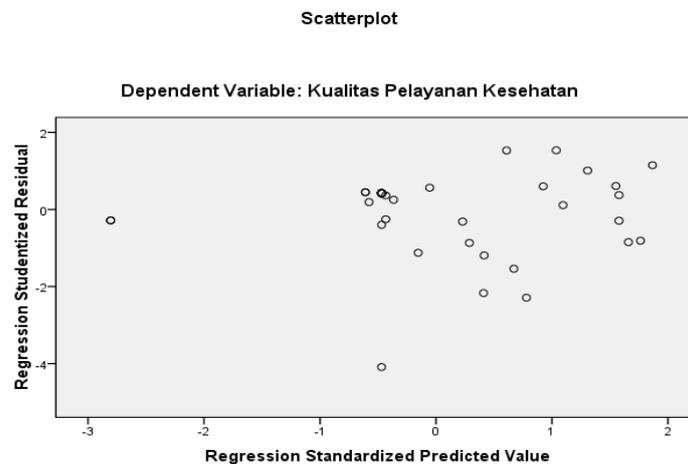
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	11.198	7.385		1.516	.137		
Kepuasan Kerja	.289	.235	.176	1.232	.225	.306	3.268
Disiplin Kerja	.830	.168	.704	4.938	.000	.306	3.268

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Kesehatan

- **Hasil uji asumsi Multikolineritas** dengan nilai VIF untuk variabel kepuasan kerja ( $X_1$ ) sebesar 3.268, dan disiplin kerja ( $X_2$ ) sebesar 3.268, jauh lebih kecil dibandingkan nilai cut off sebesar 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi pelanggaran asumsi non multikolienarity.
- **Hasil uji Normalitas** , berdasarkan table 4.2. di atas tampak bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0.198 > 0,05$ .oleh sebab itu  $H_0$  diterima. Hal ini berarti nilai residual berdistribusi normal
- **Hasil uji Heteroskedastisitas** . Menurut Wijaya (2012: 130), masalah heteroskedastisitas dapat dilihat dari plot antara nilai prediksi variabelterikat (ZPRED)dengan residualnya (SRESID). Jika plot menunjukkan menyebar di

atas dan dibawah 10 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi yang baik dan ideal dapat dipenuhi



### Hasil Uji Hipotesis

Tabel 5. Kepuasan Kerja Mempengaruhi Disiplin Kerja

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 <sup>a</sup>	.694	.687	4.438

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: Disiplin Kerja

Berdasarkan Tabel 4.4. besarnya nilai  $R^2$  adalah 0.687 yang berarti bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja adalah 68.7%, sedangkan sisanya sebesar 31.3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 6. Uji regresi kepuasan kerja terhadap disiplin kerja

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.730	6.343		2.007	.051
Kepuasan Kerja	1.163	.116	.833	9.990	.000

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui variabel kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi disiplin kerja secara langsung dengan nilai Sig. 0.000 ( $<0.05$ ).

Selanjutnya adalah melihat pengaruh dari variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara simultan yang disajikan dalam tabel di

bawah ini :

### a. Uji Simultan

Tabel 7.

kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara simultan

#### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 <sup>a</sup>	.733	.720	4.946

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

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pada tabel 4.6, dapat dilihat bahwa pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara simultan sebesar 0.733, yang berarti pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara simultan sebesar 73.3% dan sisanya disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model.

Tabel 8.

Output Uji F pada Tabel Anova

#### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2880.040	2	1440.020	58.877	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1051.699	43	24.458		
	Total	3931.739	45			

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

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Tabel 4.7 , diketahui nilai *Sig.* 0.000 ( < 0.05), dengan demikian ada pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara simultan, dan model regresi sudah layak dan benar.

### Persamaan Regresi

Hipotesis:

Ho: Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena *Sig.* = 0.000 < 0.05 maka Ho ditolak atau signifikan. Ini berarti H1 diterima atau Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Tabel 9.  
Output Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.198	7.385		1.516	.137
Kepuasan Kerja	.289	.235	.176	1.232	.225
Disiplin Kerja	.830	.168	.704	4.938	.000

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Kesehatan

### b. Uji Parsial

#### Persamaan Regresi:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 11.198 + 0.289 \text{ Kepuasan kerja} + 0.830 \text{ Disiplin kerja} + \varepsilon$$

Hipotesis:

#### a. Kepuasan kerja

Ho: Kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena Sig. = 0.225 > 0.05 dan nilai koefisien beta 0,176 maka Ho diterima atau tidak signifikan. Ini berarti Kepuasan Kerja Karyawan tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hipotesis:

#### b. Disiplin kerja

Ho: Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

H1: Disiplin kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan

Karena Sig. = 0.000 < 0.05 dengan nilai koefisien beta 0,704 maka Ho ditolak atau signifikan. Ini berarti Disiplin kerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

## PEMBAHASAN

### kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan, diperoleh kesimpulan statistik bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai Sig. = 0.225 > 0.05 dan nilai koefisien beta 0,176. Dari pengujian atas hipotesis kepuasan kerja terhadap Kualitas Pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi terhadap Kualitas pelayanan dengan total pengaruh sebesar 17,6 %, kurangnya pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi dikarenakan adanya faktor lain diantaranya faktor etos kerja, budaya kerja, kompetensi, faktor lingkungan dan kebijakan kepemimpinan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian **Muhammad Andreawan (2023)**

melakukan penelitian dengan mengkaji mengenai “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD. Letersia Binjai “, dengan jumlah responden 62 orang dari total populasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kedisiplinan mempunyai pengaruh yang terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD lattersia binjai, dan kedisiplinan menjadi variabel dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai RSUD lattersia binjai. Kualitas pelayanan dan disiplin sangat dominan memberikan kepuasan kerja sebesar 74,32%. Dan 25,68% merupakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dari data yang diolah dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kedisiplinan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD lattersia binjai.

### **Disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi Kabupaten Indramayu.**

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap kualitas pelayanan, diperoleh kesimpulan statistik bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dengan nilai jalur sebesar 0,704 standar deviasi, lalu dapat diartikan bahwa semakin baik disiplin yang dilakukan karyawan, maka akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Pengujian atas hipotesis disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan dengan total pengaruh sebesar 70,4 %. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh langsung Disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar, artinya bahwa perubahan sedikit pada disiplin kerja akan memberikan dampak pengaruh yang cukup besar terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi kabupaten Indramayu. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian **Devi Setianingrum (2021)** dengan mengkaji tentang “Pengaruh disiplin kerja dan kinerja petugas puskesmas terhadap kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas jatiuwung kota tangerang ” Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Total Sampling yaitu seluruh pegawai dengan jumlah populasi 51 responden. Berdasarkan hasil penelitian Uji T (Parsial) diketahui bahwa Pengaruh Variabel Disiplin Kerja (Variabel X1) dan Kinerja Petugas Puskesmas (Variabel X2) terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Variabel Y) dengan nilai sebesar 0,000, dan 0,024 yang nilainya lebih besar dari  $= 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel yaitu pengaruh disiplin kerja (X1), kinerja petugas Puskesmas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y). Sedangkan berdasarkan hasil uji F (simultan) yang telah dilakukan bernilai 0,000 dimana nilai  $= 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan.

### **Kepuasan Kerja dan Disiplin kerja terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Margadadi kabupaten Indramayu.**

Pengujian atas hipotesis Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Pelayanan dapat diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja mempengaruhi secara simultan terhadap kualitas pelayanan Kesehatan, dengan pengaruh sebesar 73,3 %. Hal ini mengindikasikan bahwa secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat besar. Berdasarkan pada hasil penelitian maka kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi kabupaten Indramayu. Pengaruh dari disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan jauh lebih besar dibandingkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan. Hal ini sejalan

dengan hasil penelitian Muhammad Andreawan (2023) bahwa, pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan variabel disiplin kerja merupakan kontribusi terbesar terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kedisiplinan mempunyai pengaruh yang terhadap kepuasan kerja pegawai, dan kedisiplinan menjadi variabel dominan dalam mempengaruhi kepuasan kerja pegawai RSUD lattersia binjai.

## **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung.

## **KESIMPULAN**

Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan di puskesmas Margadadi kabupaten Indramayu- Jawa Barat menunjukkan hasil yang baik walaupun belum maksimal, dikarenakan :

1. Kepuasan kerja baik tapi belum maksimal, dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan diantaranya dalam hal penggajian atau kompensasi yang diterima pegawai honorer, karena gaji yang selama ini diterima tenaga honorer masih dibawah upah minimum regional (UMR) setempat. Dengan rendahnya penghasilan yang diterima menyebabkan adanya ketidakpuasan.
2. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa disiplin kerja yang dilakukan karyawan di puskesmas Margadadi menunjukkan tingkat yang cukup baik. Kedisiplinan dari para karyawan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan, perlu adanya kedisiplinan yang lebih ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat di wilayah puskesmas Margadadi dapat lebih memuaskan, perlu adanya team work yang solid dari karyawan puskesmas Margadadi. Dari hasil penelitian, dalam hal kualitas pelayanan pelayanan sudah baik walau belum mencapai maksimal dikarenakan standar dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia maupun sumber daya sarana belum tercapai
3. Kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi kabupaten Indramayu. Sementara untuk hasil parsial variabel kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

## **Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas Margadadi, maka disarankan sebagai berikut:

1. Pimpinan mengupayakan tenaga honorer segera ditingkatkan statusnya menjadi pegawai tetap puskesmas agar peningkatan tunjangan kesejahteraan menjadi lebih baik, dan kenaikan jabatan yang disesuaikan pada pegawai status PNS.
2. Dibuatkan kebijakan aturan organisasi yang jelas, agar funisment dan reward dapat berfungsi dengan baik guna peningkatkan kedisiplinan pegawai.

3. Menciptakan lingkungan iklim kerja yang kondusif diantaranya dengan melakukan kegiatan yang positif seperti out bond, family gathering , senam sehat dan lain- lain.
4. Memberikan kesempatan pada karyawan untuk dapat mengembangkan diri sesuai dengan keilmuannya dengan studi lanjut dan pelatihan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Amir S., Robina S., Salam S. (2014). Effect of Work Motivation and Organizational Comitment on Job Satisfaction. *Global Journal Inc (USA)*, 14(6) Online ISSN: 2249-4588& Print ISSN:0975-5853.
- Andreawan M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai rsu. *Latersia binjai*,1(3) E-ISSN : 2830-7690
- Handoko. (2010). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : BPFE
- Hidayat, A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan*, Jakarta.: Salemba Medika
- Jelaskan W. (2021). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di kantor camat Somambawa kabupaten Nias selatan “,4(2), 203-212 , ISSN: 2614-381X
- Juwita K. (2021). Pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan CV. Mega Lestari Plasindo. 14(2), ISSN 2527- 3906 (Online)
- Martoyo, S. (2010) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Notoatmojo (2010) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Rich, B.L., Lepine, J.A., & Crawford, E.R. (2010) Job Engagement: Antecedents and Effects on Job Performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617–635.
- Ridwan (2010) *Metode dan Teknis Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta
- Rizki N. Z. (2017) Pengaruh kepuasan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan bank di kota batam, 1(2), 150-156 ISSN: 2548-9917 (online version)
- Robbins, S.P., & Judge, T.A. (2011) *Organizational Behavior*. Fourteenth Edition. New Jearsy: Pearson.
- Siagian, S.P. (2014) *Manajemen Sumber Daya Manusia*; Jakarta, Bumi Aksara
- Sugiyono (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta
- Sunyoto (2011) *Riset Bisnis dengan Analisis Jalur SPSS*, Jogjakarta : Gava Media
- Singgih, S. (2000). *BukuLatihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Usman H. (2009) *Manajemen : Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia ; Teori, Psikologi, Hukum KetenagaKerjaan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Wijaya, T. (2012). *Praktis dan Sempel Menguasi SPSS 20 untuk Olah dan Interpretasi Data*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pusaka