



PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DI KOTA BATURAJA

Oleh

Ineta Satmawati¹, Rini Efrianti², Fifian Permata Sari³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen Universitas Baturaja

Email: ¹inetasatmawati@gmail.com, ²riniallianz@gmail.com,
³fifianpermatasari@gmail.com

Abstrak

The quality of health services is a measure of health services, both individual and community (population) in order to increase the scope of expected health outcomes such as increasing health levels and decreasing morbidity or pain levels, as well as being dynamic and consistent with the development of health professional knowledge. Based on the results of the study and discussion, it can be concluded that: Work discipline and work facilities simultaneously have a significant effect on the quality of services at the Baturaja City Health Center, OKU Regency with a determination coefficient (r^2) of 0.920. This means that 92.0% of the high and low quality of health services at the Baturaja City Health Center, OKU Regency is influenced by work discipline and work facilities, the remaining 18.0% is determined by other factors not observed in this study

Keywords: *Service Quality, Work Discipline, Work Facilities*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan yang optimal. Gerakan pembangunan berwawasan kesehatan mewajibkan semua sektor ikut berperan dalam mendukung dan melaksanakan setiap kegiatan dengan memperhatikan aspek kesehatan dan dampaknya terhadap kesehatan masyarakat. Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) merupakan salah satu subsistem penting bagi pembangunan kesehatan di Indonesia dan termasuk ke dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) yang berperan sebagai pelaksana upaya kesehatan, mendukung pencapaian cakupan kesehatan menyeluruh atau Universal Health Coverage (UHC) dan diabadikan dalam Sustainable Development Goals (SDGs). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Penyusunan Perencanaan Kebutuhan SDMK menjelaskan bahwa Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK)

adalah seseorang yang bekerja secara aktif di sektor kesehatan, baik yang memiliki pendidikan formal kesehatan maupun tidak, yang pada jenis tertentu membutuhkan kewenangan dalam melakukan upaya kesehatan (Widiati, Emilia. 2021).

Menurut WHO (2020), kualitas pelayanan kesehatan merupakan ukuran suatu pelayanan kesehatan baik yang bersifat perseorangan dan masyarakat (populasi) untuk dapat meningkatkan cakupan hasil kesehatan yang diharapkan seperti meningkatnya tingkat kesehatan dan menurunnya tingkat morbiditas atau kesakitan, juga dinamis dan konsisten dengan perkembangan pengetahuan profesional kesehatan. Keberhasilan Pemberi pelayanan kesehatan tingkat pertama (PPK1) seperti puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas ditentukan oleh ketersediaan sumber daya manusia kesehatan yang mencukupi, baik tenaga pengobatan untuk layanan kuratif dan rehabilitatif, serta tenaga



kesehatan untuk layanan promotif dan preventif.

Faktor sumber daya manusia disini sangat erat kaitannya dengan mutu produk organisasi itu sendiri baik produk yang berupa barang maupun publik adalah jasa pelayanan kesehatan, dimana jika faktor sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, dimana Puskesmas merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat dan memiliki fungsi sebagai kontak pertama bagi rakyat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Sampai saat ini, mutu pelayanan di puskesmas, masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Pelayanan di puskesmas di Kota Baturaja juga masih dipahami sebagai permasalahan teknis pengobatan dimana pelayanannya hanya melibatkan dokter, perawat dan petugas kesehatan lainnya. sementara dari sisi kebijakan dan manajemen sumber daya manusia belum banyak diangkat ke ruang publik untuk dibicarakan menjadi bahan renungan bersama secara lebih mendalam. Sebagai suatu organisasi pemerintah, puskesmas menerapkan manajemen dalam setiap proses aplikasi kegiatan dan mutu pelayanan merupakan salah satu yang diterapkan di puskesmas. Berikut data Puskesmas yang ada di Kota Baturaja:

Tabel 1. Jumlah Tenaga Kesehatan Puskesmas di Kota Baturaja

Nama Puskesmas	Jumlah Tenaga Kesehatan
Sukaraya	106

Kemalaraja	97
Sekarjaya	147
Tanjung Agung	156
Tanjung Baru	136

Upaya puskesmas untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien yang sesuai dengan ketentuan atau Standar Pelayanan Puskesmas sebagaimana yang ada dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 1333/Menkes/SK/XII/1999 Tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit, baik secara langsung (out of pocket) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Dalam memenuhi kebutuhan pasien tersebut dipengaruhi oleh mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak puskesmas sebagai provider. Dimana mutu pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan cepat tanggap akan kebutuhannya, dalam hal ini kebutuhan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dan standar dari mutu pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pihak puskesmas tersebut. Sedangkan mutu pelayanan kesehatan bagi petrugas berarti bebas melakukan segala sesuatu secara profesional, dalam peningkatan derajat kesehatan pasien dan masyarakat sesuai dengan ilmu pengetahuan dan keterampilan yang memadai serta terlindungi aturan perundang-undangan yang berlaku.

Puskesmas sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian Pengaruh



Disiplin Kerja dan Fasilitas Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kota Baturaja

LANDASAN TEORI

Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah salah satu hal penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan, karena semakin baik pegawai maka semakin tinggi efektivitas kerja yang dicapainya. Disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas yang diberikan kepadanya, hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Pembahasan disiplin pegawai dalam manajemen sumber daya manusia berkat dari pandangan bahwa tidak ada manusia yang sempurna. Oleh karena itu, setiap organisasi perlu memiliki berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya. Disiplin kerja terkait erat dengan kegiatan manajemen yang berhubungan dengan standar kerja yang harus dicapai oleh suatu organisasi dalam menjalankan tujuannya secara efektif dan efisien.

Disiplin adalah bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur dan menunjukkan tingkat kesungguhan pegawai didalam organisasi. Disiplin kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai akan ditentukan oleh sejauh mana faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap pegawai itu sendiri. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja pegawai. Menurut "Sutrisno (2015: 89)" 12 faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah : Besar kecilnya pemberian kompensasi Besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi tegaknya disiplin. Para pegawai akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila ia merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan. Bila ia menerima kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, bila ia merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka ia akan

berpikir mendua, dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan ia sering mangkir, sering minta izin keluar.

Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua pegawai akan selalu memperhatikan bagaimana pimpinan dapat menegakkan disiplin dirinya dari ucapan, perbuatan dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan. 3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi. 4. Keberanian Pimpinan dalam mengambil tindakan Bila ada seorang pegawai yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua pegawai akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa. Dalam situasi demikian, maka semua pegawai akan benar-benar terhindar dari sikap sembrono, asal jadi seenaknya sendiri dalam perusahaan. 5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para pegawai agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. 6. Ada tidaknya perhatian kepada para pegawai Pegawai adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang pegawai tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri.



Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat disiplin pegawai pada suatu organisasi. Indikator yang mempengaruhi disiplin kerja Menurut “Agustini (2011) dalam Saripuddin (2016)” antara lain :

1. Tingkat kehadiran Jumlah kehadiran pegawai untuk melakukan aktivitas pekerjaan dalam perusahaan yang ditandai dengan rendahnya tingkat ketidakhadiran pegawai
2. Ketaatan pada atasan Ketaatan pada atasan adalah mengikuti apa yang diarahkan oleh atasan guna mendapatkan hasil yang baik
3. Kesadaran bekerja Sikap seseorang secara sukarela mengerjakan tugasnya dengan baik bukan karena paksaan
4. Tanggung jawab Kesediaan pegawai mempertanggung jawabkan hasil kerjanya, saran dan prasarana yang digunakan serta perilaku kerjanya.

Fasilitas Kerja

Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga pendidikan yang satu dari pesaing yang lainnya. 1 fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang. 2 Adapun dalam teori islam, Fasilitas menurut islam (bukti fisik) dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Dalam konsep islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting. Namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. 3 Fasilitas kerja

sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan. Pada suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan diperlukan alat pendukung yang digunakan dalam proses atau aktifitas di perusahaan tersebut.

Fasilitas yang digunakan oleh setiap perusahaan bermacam-macam bentuk, jenis dan manfaatnya. Semakin besar aktifitas suatu perusahaan maka semakin lengkap pula fasilitas dan sarana pendukung dalam proses kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan demikian bila suatu perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan dalam artian ada hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan serta menjaga kesehatan, keamanan diruang kerja maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. 4 Pada umumnya para karyawan menghendaki tempat kerja yang menyenangkan, aman dan cukup terang, udara yang selalu segar dan jam kerja yang tidak terlalu lama. Memberikan tempat kerja yang menyenangkan berarti pula menimbulkan peranan betah bekerja pada karyawan sehingga dengan cara demikian dapat dikurangi dan dihindarkan dari pemborosan waktu dan biaya. Merosotnya kesehatan atas banyaknya kecelakaan kerja. Perusahaan mengalami beberapa masalah baik masalah internal maupun eksternal perusahaan. Dari beberapa pendapat yang dirumuskan oleh para ahli mengenai pengertian fasilitas, dapat dirumuskan bahwa fasilitas dalam dunia kerja berarti segala sesuatu yang bersifat fisik maupun material, yang dapat membantu memudahkan penyelesaian pekerjaan para karyawan dalam bekerja.

Indikator Fasilitas Menurut Hartanto adalah: 1) Mempunyai bentuk fisik 2) Dipakai atau digunakan secara efektif dalam kegiatan normal perusahaan 3) Mempunyai jangka waktu kegunaan atau umur relative permanen dari satu periode akuntansi atau lebih dari satu tahun 4) Manfaat dimasa yang akan datang.



Mutu Pelayanan

Perencanaan (P1), Penguatan penggerakan dan Pelaksanaan (P2), Pengawasan, Pengendalian dan Penilaian Kinerja (P3). Pelaksanaan manajemen kesehatan dimulai dari pengelolaan sistem informasi, perencanaan, penggerakan, dan pemantauan/evaluasi. Puskesmas harus menyusun rencana lima tahun yang prosesnya disebut *microplanning*. Untuk rencana tahunan, Puskesmas menyusun rencana kerja anggaran (RKA) tahunan, yang merupakan penjabaran *microplanning*. Dokumen RKA memuat sasaran tahunan yang akan dicapai dan mengacu pada sasaran tahunan Dinas Kesehatan. Selanjutnya Puskesmas juga perlu melakukan “*minilokakarya*”, yang merupakan rencana kegiatan bulanan. *Minilokakarya* diperlukan untuk mendapatkan dana operasional bulanan yang sumbernya adalah dana bantuan operasional kesehatan (BOK) yang ada dalam DAK non-fisik. Rencana kegiatan puskesmas baik 5 (lima) tahunan maupun rencana tahunan, selain mengacu pada kebijakan pembangunan kesehatan kabupaten / kota harus juga disusun berdasarkan hasil analisis situasi saat itu atau *evidence based* dan prediksi kedepan yang mungkin terjadi. Perencanaan yang disusun berdasarkan hasil analisis situasi akan dapat mengarahkan upaya kesehatan yang dilaksanakan puskesmas dalam mencapai sasaran dan tujuannya. Proses perencanaan puskesmas 37 harus terintegrasi dengan sistem perencanaan daerah melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan (*Musrembang*) yang disusun secara *top down* dan *bottom up*. Proses perencanaan puskesmas dimulai dari tingkat desa/ kelurahan, selanjutnya disusun pada tingkat kecamatan dan kemudian diusulkan ke dinas kesehatan kabupaten/ kota. Perencanaan puskesmas yang diperlukan terintegrasi dengan lintas sektor kecamatan dan diusulkan melalui kecamatan ke pemerintah daerah kabupaten / kota

Di dalam RENSTRA 5 (lima) tahunan Puskesmas dan rincian tahunannya adalah

berdasarkan hasil evaluasi tahun sebelumnya dan mengacu pada kebijakan kesehatan dari tingkat administrasi di atasnya. Perencanaan puskesmas disusun dan diselaraskan dengan program 38 Indonesia sehat dengan pendekatan keluarga dan program kesehatan nasional lainnya. Penggerakan dan pelaksanaan program dapat dilaksanakan dengan berbagai cara yaitu : melalui rapat – rapat, pengarahan pada saat apel pegawai, pelaksanaan kegiatan dari setiap program sesuai penjadwalan maupun dapat dilakukan melalui forum – forum lokakarya mini puskesmas. Pada penggerakan dan pelaksanaan program/ kegiatan, kepala puskesmas dapat melakukan pengorganisasian ulang bagi petugas dalam rangka penguatan dan pemantapan program.

Manajemen perencanaan yang telah ditetapkan untuk dilaksanakan, perlu dilakukan pengawasan dan pengendalian melalui kegiatan supervisi yang terjadwal atau sewaktu – waktu, agar target dapat dicapai secara optimal. Pengawasan dimaksud mencakup aspek administratif, sumber daya, pencapaian kinerja program dan teknis pelayanan. Untuk menjamin kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian membandingkannya dengan capaian saat ini merupakan kegiatan pengendalian manajemen. Kegiatan pengendalian harus dilakukan secara terus menerus dan berjenjang oleh Dinas Kesehatan kabupaten / kota, kepala puskesmas maupun penanggung jawab program. Tujuan pengawasan dan pengendalian adalah : 1. Mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan kesehatan, apakah sesuai dengan standar atau rencana kerja; apakah sumber daya yang 39 ada telah digunakan sesuai dengan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. 2. Mengetahui adanya kendala, hambatan/ tantangan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sehingga dapat ditetapkan pemecahan masalah sedini mungkin. 3. Mengetahui adanya penyimpangan pada pelaksanaan pelayanan kesehatan sehingga dapat



segera dilakukan klarifikasi. 4. Memberikan informasi kepada pengambil keputusan tentang adanya penyimpangan dan penyebabnya, sehingga dapat mengambil keputusan untuk melakukan koreksi pada pelaksanaan kegiatan atau program terkait, baik yang sedang berjalan maupun pengembangannya dimasa mendatang. 5. Memberikan informasi/laporan kepada pengambil keputusan tentang adanya perubahan – perubahan lingkungan yang harus ditindaklanjuti dengan penyesuaian kegiatan. 6. Memberikan informasi tentang akuntabilitas pelaksanaan dan hasil kinerja program/kegiatan kepada pihak yang berkepentingan, secara kontinyu dan dari waktu ke waktu. Penyelenggaraan manajemen puskesmas mengintegrasikan seluruh manajemen yang ada baik sumber daya, program, pemberdayaan masyarakat, sistim informasi puskesmas dan mutu dalam menyelesaikan masalah kesehatan prioritas di wilayah kerjanya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas yang terdapat didalam kota Baturaja Kabupaten OKU. Penentuan lokasi dilaksanakan secara sengaja (Purposive) dengan pertimbangan bahwa Puskesmas di Kota Baturaja merupakan puskesmas dibawah pemerintah Kabupaten OKU. Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Januari 2024.

Metode penarikan contoh pada penelitian menggunakan metode sensus. Metode acak Jenuh. Penarikan contoh acak jenuh, juga dikenal sebagai *saturated sampling* atau *saturation sampling*, adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti mengambil sampel dari seluruh populasi yang relevan hingga tidak ada elemen baru yang dapat ditambahkan yang memberikan informasi tambahan atau hingga mencapai *saturation point*. Artinya, setiap anggota populasi dijadikan objek pengamatan. Metode ini merupakan metode yang cukup mudah dengan populasi sebanyak 325 ASN

Nama Puskesmas	Jumlah Tenaga Kesehatan	Sample
Sukaraya	106	10
Kemalaraja	97	9
Sekarjaya	147	14
Tanjung Agung	156	15
Tanjung Baru	136	13
Total	642	61

Berdasarkan tabel diatas ada 5 puskesmas yang ada di Kota Baturaja, yaitu Puskesmas Sukaraya, Kemalaraja, Sekarjaya, Tanjung Agung dan Tanjung Baru. Jadi dari setiap populasi pada puskesmas di ambil 10% setiap puskesmas sehingga didapat 61 sampel, Mengambil sampel sebesar 10% dari populasi adalah praktik umum dalam penelitian, terutama ketika tujuan penelitian adalah untuk memperoleh gambaran yang representatif dengan biaya dan waktu yang lebih efisien. Sebagai pelengkap pembahasan ini maka diperlukan adanya pengumpulan data atau informasi

Metode penarikan contoh dalam penelitian ini menggunakan teknik Sensus. Metode sensus adalah salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil seluruh populasi atau anggota dari suatu populasi sebagai sampel. Dalam metode ini, setiap individu dalam populasi diteliti dan diobservasi secara menyeluruh. Sehingga dari jumlah populasi yang ada yang dijadikan sebagai sampel / responden berdasarkan kriteria adalah 56 responden yaitu seluruh anggota Satreskrim Polres Prabumulih.

Metode pengolahan data ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah. Untuk menjawab rumusan masalah maka digunakan Uji regresi linear berganda. Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (independent) terhadap satu variabel terikat (dependent). Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat (dependent) yaitu Kinerja anggota Satreskrim,



sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas (independent) yaitu motivasi dan disiplin kerja. Maka melalui beberapa uji sebagai berikut:

Priyatno (2016), model analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebas minimal dua atau lebih. Analisis regresi ganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antar dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Priyatno (2016), formulasi yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

dimana :

Y = Mutu Pelayanan (1 ; akurat, 0 ; tidak akurat)

a = Nilai Konstanta

b₁, b₂ = Nilai Koefisien Regresi Variabel Bebas

X₁ = Disiplin Kerja

X₂ = Fasilitas Kerja

e = Error Term

4. Pengujian Hipotesis

Setelah diperoleh koefisien regresi langkah selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap koefisien-koefisien tersebut. Ada dua tahap yang harus dilakukan dalam pengujian yaitu :

a. Uji t

Uji t dikenal dengan uji parsial yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Untuk menguji hipotesis adalah nilai t, maka dapat dilihat dari nilai probabilitasnya. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut (Juliandi, A., Irfan, & Manurung, 2014) :

-Tolak H₀ jika nilai probabilitas ≤ taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig. ≤ α0,05)

-Terima H₀ jika nilai probabilitas > taraf signifikan sebesar 0,05 (Sig. > α0,05)

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama dan keseluruhan. Untuk menganalisis apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka dapat dilihat nilai F yakni pada nilai probabilitasnya. Kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah sebagai berikut :

-Tolak H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung ≤ probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (Sig. ≤ α0,05)

-Terima H₀ jika nilai probabilitas yang dihitung > probabilitas yang ditetapkan 0,05 (Sig. > α0,05)

5. Koefisien Determinasi

Priyatno (2016) analisis R² (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari output tabel model summary dapat diketahui nilai R² (R Square). Koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk mengukur kemampuan variabel X dalam menjelaskan variabel Y. Dengan persamaan sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r² = Nilai Koefisien Korelasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Disiplin kerja Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Kota Baturaja

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS 21 dengan metode *Corrected item total correlation*. Mengetahui valid atau tidaknya variabel dapat dilakukan dengan membandingkan jika :

a. Jika r hitung > r tabel, maka butir atau variabel tersebut valid.

b. Jika r hitung < r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.



Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan mengambil tingkat signifikansi 0,05 dari interval keyakinan 95% maka diketahui r tabel ($\alpha = 0,05$; $n = 61 - 2 = 59$), maka diperoleh r tabel adalah 0,214.

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Validitas

Item Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)			
Pernyataan 1	0,531	0,214	Valid
Pernyataan 2	0,254	0,214	Valid
Pernyataan 3	0,523	0,214	Valid
Pernyataan 4	0,422	0,214	Valid
Pernyataan 5	0,646	0,214	Valid
Pernyataan 6	0,509	0,214	Valid
Pernyataan 7	0,512	0,214	Valid
Pernyataan 8	0,756	0,214	Valid
Pernyataan 9	0,656	0,214	Valid
Fasilitas Kerja (X2)			
Pernyataan 1	0,674	0,214	Valid
Pernyataan 2	0,878	0,214	Valid
Pernyataan 3	0,822	0,214	Valid
Pernyataan 4	0,730	0,214	Valid
Pernyataan 5	0,559	0,214	Valid
Pernyataan 6	0,601	0,214	Valid
Pernyataan 7	0,661	0,214	Valid
Pernyataan 8	0,558	0,214	Valid
Pernyataan 9	0,554	0,214	Valid
Pernyataan 10	0,841	0,214	Valid
Mutu Pelayanan (Y)			
Pernyataan 1	0,755	0,214	Valid
Pernyataan 2	0,309	0,214	Valid
Pernyataan 3	0,532	0,214	Valid
Pernyataan 4	0,48	0,214	Valid
Pernyataan 5	0,649	0,214	Valid
Pernyataan 6	0,514	0,214	Valid
Pernyataan 7	0,632	0,214	Valid
Pernyataan 8	0,518	0,214	Valid

Sumber: Dari data primer, 2025 (diolah)

Dari hasil uji validitas diketahui bahwa r -tabel dari signifikan $\alpha = 0,214$; $61 - 2 = 58$ didapatkan r -tabel adalah 0,361 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi r -hitung setiap pernyataan dari variabel independen lebih besar dari r -tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan yang digunakan adalah valid.

Selanjutnya uji reabilitas, menurut Priyatno (2016), Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika

pengukuran diulang. Instrumen kuesioner yang tidak reliabel maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Item-item yang dimasukkan ke uji reliabilitas adalah semua item yang valid, jadi item yang tidak valid tidak diikutkan dalam analisis dan juga skor total juga tidak dimasukkan. Uji reliabilitas juga dilakukan pada masing-masing variabel. Uji reliabilitas yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran (dikutip di Priyatno, 2016), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Disiplin Kerja (X1)	0,868	Baik
Fasilitas Kerja (X2)	0,874	Baik
Mutu Pelayanan (Y)	0,810	Baik

Sumber: Dari data primer, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas yang terlihat dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel Disiplin kerja (X₁) sebesar 0,868, variabel fasilitas kerja (X₂) sebesar 0,874 dan variabel mutu pelayanan (Y) sebesar 0,810 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai reliabilitas butir pernyataan pada kuesioner yang diuji menunjukkan nilai masing-masing variabel yaitu disiplin kerja dan fasilitas kerja serta mutu pelayanan, memiliki nilai diatas 0,8. Hal ini berarti bahwa seluruh butir pernyataan dari semua variabel dapat dikatakan reliabel atau baik untuk digunakan sebagai alat penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dipenuhi dalam analisis regresi linear berganda berbasis Ordinary Least Squares (OLS). Untuk memastikan bahwa model regresi yang



diperoleh adalah yang terbaik dalam hal ketepatan estimasi, ketiadaan bias, dan konsistensi, diperlukan pengujian asumsi klasik (Juliandi et al., 2014). Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang digunakan adalah tepat dan valid. Sebelum melaksanakan analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis, perlu dilakukan beberapa uji asumsi klasik. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah model regresi yang digunakan bebas dari penyimpangan asumsi dan memenuhi persyaratan yang diperlukan untuk memastikan kualitas regresi yang optimal. Tujuan dari pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh memiliki tingkat ketepatan estimasi, ketiadaan bias, dan konsistensi yang optimal. Asumsi klasik merupakan kondisi-kondisi yang harus terpenuhi pada model regresi linear Ordinary Least Squares (OLS) agar model tersebut dapat dianggap valid sebagai alat prediksi. Regresi OLS terbagi menjadi dua jenis, yaitu regresi linear sederhana dan regresi linear berganda. Analisis regresi yang tidak menggunakan OLS tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, contohnya seperti regresi logistik atau regresi ordinal. Dalam analisis regresi yang tidak bersandarkan pada OLS dan tidak memerlukan persyaratan asumsi klasik, misalnya pada regresi ordinal atau logistik, kondisi ini tidak berlaku.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa uji asumsi klasik yang dilakukan. Uji yang dilakukan adalah uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi.

Tabel 3. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
Normal Parameters ^{a,b}	N	437
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.06425378
	Most Extreme Differences	.083

Absolute	
Positive	.083
Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z	1.224
Asymp. Sig. (2-tailed)	.084

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.

Berdasarkan Tabel 3 di atas ditunjukkan bahwa hasil uji kolmogorov-smirnov sebesar 0,084 yang artinya nilainya lebih besar dari 0,05. Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05, artinya data berdistribusi normal. Dapat disimpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat normal dan dapat diolah.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	MP	.915	1.089
	DK	.972	1.028
	FK	.924	1.034

- Dependent Variable: MP

Berdasarkan Tabel 4 di atas, nilai tolerance Mutu Pelayanan adalah 0,915 dan VIF nya adalah 1,089 sementara Disiplin kerja nilai tolerance P sebesar 0,972 dan VIFnya adalah 1,028 dan yang terakhir nilai tolerance fasilitas kerja 0,924 dengan VIF sebesar 1,034. Sehingga, dapat disimpulkan karena seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka, data yang digunakan dalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinieritas.

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constanta)	12.289	3.812	-.145	3.673	.001
DK	-.114	.161	.143	-.699	.028
FK	.980	.235	.564	.236	.478

Berdasarkan Tabel 5 diketahui hasil uji heteroskedastisitas dimana nilai signifikansi variabel disiplin kerja sebesar $0,028 < 0,05$, nilai signifikansi variabel motivasi kerja sebesar $0,478 > 0,05$. Dengan demikian terdapat 2 variabel nilai signifikansi variabel lebih besar dari 0,05 yang berarti bahwa model dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

a. Uji Hipotesis

Dalam pengujian ini terdapat beberapa pengujian yang dilakukan yakni, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Berikut adalah hasil dari pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini:

Nilai *Adjusted R Square* = 0,920 dari tabel diatas, menunjukkan bahwa 92,0% dari varians Mutu Pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel DK dan MK sedangkan sisanya dipengaruhi atau dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini, yaitu sebesar 18%.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan F hitung sebesar 13.241. Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan F tabel, F tabel diperoleh dengan melihat $(df1 = \text{jumlah variabel} - 1) = 2 - 1 = 1$ dan $(df2 = n - k - 1) = 61 - 2 - 1 = 67$ pada tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$ didapat F tabel 3,98. jadi $F \text{ hitung } 13.241 > F \text{ tabel } 3,98$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara simultan ada pengaruh disiplin kerja dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Ketahanan Pangan Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Tabel 7. Uji t Coefficients^a

Model	T	Sig.
1 (Constant)	1.752	.091
DK	3.415	.014
FK	2.230	.034

a. Dependent Variable: MP

Sumber: Data diolah, 2025

Dari hasil uji diatas, berikut adalah pemaparan hasil dari masing masing pengujian variable:

Disiplin Kerja berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kota Baturaja

Tingkat signifikan yang dihasilkan untuk probabilitas sebesar $0.014 > 0,05$. Menegaskan bahwa H_1 diterima. Ini berarti variabel DK atau Disiplin Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Mutu pelayanan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara disiplin kerja terhadap mutu pelayanan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Asmadi et al (2024) menyatakan Disiplin kerja memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Studi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang disiplin lebih cenderung mematuhi protokol dan memberikan pelayanan tepat waktu, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan (Pujirahayu et al., 2023). Selain itu, disiplin juga berkontribusi dalam membangun keterlibatan dan kohesi tim, sehingga memperkuat kinerja kolektif tenaga kesehatan organisasi juga berperan penting, di mana tenaga kesehatan yang merasa terikat dengan organisasi mereka cenderung lebih disiplin dan meningkatkan kinerja pelayanan (Sharma & Dhar, 2016). Temuan ini menegaskan pentingnya disiplin sebagai fokus utama dalam pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di sektor kesehatan (Rizal et al.,



2020). Puskesmas harus menerapkan strategi untuk meningkatkan disiplin melalui kepemimpinan yang efektif, pelatihan berkelanjutan, dan penciptaan budaya kerja yang mendukung. Peningkatan disiplin tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memperkuat kepuasan pasien, sebuah indikator kunci dalam menilai keberhasilan layanan kesehatan. Meskipun sebagian besar staf mematuhi ketentuan dasar terkait ketepatan waktu, jam kerja, dan SOP, hanya sebagian kecil yang menunjukkan tingkat disiplin tinggi. Data ini mengungkapkan potensi masalah manajerial karena disiplin yang rendah dapat berdampak negatif pada efisiensi operasional dan kepuasan pasien (Prawesti et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan terhadap protokol disiplin harus menjadi prioritas, karena terbukti terkait dengan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

Fasilitas Kerja berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas di Kota Baturaja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas kerja terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kota Baturaja. Tingkat signifikan yang dihasilkan untuk probabilitas sebesar $0.014 > 0,05$. Menegaskan bahwa H_1 diterima. Ini berarti variabel FK atau Fasilitas Kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Mutu pelayanan. Fasilitas kerja adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (input) menuju keluaran (output) yang diinginkan. Selanjutnya menurut Buchari (2021) fasilitas kerja adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pasien, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Fasilitas kerja di puskesmas di Kota Baturaja, para pegawai menyatakan bahwa salah satu faktor mutu pelayanan adalah fasilitas karena semakin lengkapnya fasilitas maka pasien akan memilih berobat di puskesmas selain jarak banyaknya antri juga menjadi penyebab para pasien

memilih berobat di puskesmas. Hasil temuan di atas sejalan dengan pendapat Sudarwanto (1995) yang menyatakan ada sebagian masyarakat yang berperilaku untuk cepat-cepat berobat, jika mereka menderita suatu penyakit tertentu. Agar dicapai tingkat pelayanan kesehatan yang berkualitas, puskesmas mengupayakan itu dengan meningkatkan berbagai fasilitas pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: Disiplin kerja dan fasilitas kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Kota Baturaja Kabupaten OKU dengan koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,92. Hal ini berarti bahwa 92,0% tinggi rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturaja Kabupaten OKU dipengaruhi oleh faktor disiplin kerja dan fasilitas kerja, selebihnya sebesar 18,0% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kedisiplinan dan Fasilitas kesehatan di Puskesmas Puskesmas Baturaja Kabupaten OKU perlu dioptimalkan dengan menyediakan ruangan tunggu pasien ditata rapi dan bersih serta dilengkapi sarana yang nyaman yang sesuai dengan harapan pasien, tempat pelayanan kesehatan ditata rapi dan bersih, dan ber-AC, sehingga memberi kenyamanan pada pasien dan tenaga kesehatan yang melayaninya, obat yang diberikan kepada pasien adalah obat generik berblister.
2. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Baturaja Kabupaten OKU perlu dioptimalkan dengan memperlakukan pasien secara ramah



dan sopan serta dengan penuh simpati dibantu sepenuhnya apa keperluannya datang ke Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Pada Rumah Sakit Panti Secati Gisting. *Jurnal Magister Manajemen* Vol. 1 No. 1, April 2012 109-142
- [2] Indriyani, I., Lestari, L., dan Rasal, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Kompensasi Pada Pegawai Kantor Kecamatan Nongsa. *Jurnal Dimensi*, 8(1).
<https://doi.org/10.33373/dms.v8i1.1856>
- [3] Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1).
<https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.8>
- [4] Legawa, G. A. S., dan Mandala, S. (2019). Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Ii B Singaraja. *Kertha Widya*, 6(2).
<https://doi.org/10.37637/kw.v6i2.305>
- [5] Soetanto, E. (2012). Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Malang. 2(2), 14–19. Sombolinggi, 2017. (2017). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Makale Terhadap Pasien Di Kabupaten Tana Toraja. In *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 6, hal. 5–9).
- [6] Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- [7] Suwardi, S., dan Utomo, J. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 75–86.
- [8] Vera, O. :, Simbolon, H., Seno Andri, H., & Si, M. (2016). Pengaruh Pemberian Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Posindo (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2).
- [9] Wulandari, P. A. A., dan Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada Pegawai Puskesmas. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
<https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.28701>
- [10] Yusuf, R. K., Sjarlis, S., dan Rahim, D. R. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pegawai di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1(3).