



Skripsi

**PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI DAN KOMITMEN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
PUSKESMAS TAPAN PESISIR SELATAN**

Oleh:

**NAMA : SHINTIA ULANDIA
NIM : 21070060
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2025**

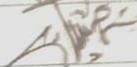
Pengehasan

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi pada tanggal 21 Februari 2025.

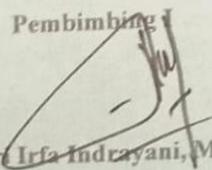
Judul : Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan
Nama : Shintia Ulandia
Nim : 21070060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

TIM PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd	Ketua	
2.	Fitri Kurnia, SE, MSc	Anggota	
3.	Raftul Fedri, S.E, M.M	Anggota	
4.	Usmiar, S.E, M.Si	Anggota	

Disetujui oleh:

Pembimbing I


Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd

Pembimbing II


Fitri Kurnia, SE, MSc

Diketahui oleh:


Dekan Fakultas Ekonomi
Jummu Puteri Sari, S.E, M.Si

Ketua Prodi Manajemen


Usmiar, S.E, M.Si

Surat Pernyataan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Shintia Ulandia
NIM : 21070060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan bahwa:

Sesungguhnya skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan ataupun kutipan dengan mengikuti karya ilmiah yang lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Padang, 22 Februari 2025
Yang menyatakan



Shintia Ulandia
21070060

Hak Cipta

HAK CIPTA

Hak cipta milik **SHINTIA ULANDIA** tahun 2025, dilindungi oleh undang-undang, yaitu dilarang mengutip atau memperbanyak tanpa izin tertulis dari Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, sebagian atau keseluruhannya dalam bentuk apapun, baik cetak, *copy*, atau *micro film* dan lain sebagainya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan”. Penulisan skripsi ini guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat (UM SUMBAR).

Penulis telah mencurahkan segenap kemampuan, tenaga, pikiran dan waktu dalam menyelesaikan skripsi ini, terlepas dari hal tersebut tentu masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan mengingat penulis masih dalam tahap belajar, namun inilah pencapaian maksimal penulis berikan. Penulisan skripsi ini bantuan dan do'a dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT atas karunia dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua peneliti (Cik Ditiro & Nurita Wisna) orang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Mereka tidak henti-hentinya memberikan motivasi. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan peneliti, terimakasih untuk semua do'a dan dukungan bunda dan papa hingga peneliti bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi agar bunda dan papa selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis,

3. Ibu Dr. Tri Irfa Indrayani, M.Pd Selaku pembimbing I dan Ibu Fitri Kurnia, SE, MSc Selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Raftul Fedri, SE, MM Selaku penguji I dan Ibu Usmiar, SE, M.Si Sebagai penguji II penulis yang telah memberikan saran dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Usmiar, SE, M.Si Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
6. Ibu Immu Puteri Sari, SE, M.Si Sebagai dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, motivasi, informasi dan kontribusi yang besar untuk penulis dalam proses belajar.
8. Kepada adik tersayang (Faran) terimakasih telah hadir sebagai penyemangat hidup peneliti, terimakasih berkatmu peneliti menjadi semangat dalam melakukan hal apapun, dan selalu menjadi motivasi dalam diri untuk menunjukkan yang terbaik untukmu, tumbuhlah menjadi lebih baik dari hidup peneliti.
9. Kepada diri sendiri (Shintia Ulandia) terimakasih telah bertahan sampai hari ini, terimakasih sudah berjuang untuk diri sendiri menghadapi semua rintangan yang tiada hentinya, apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini, terimakasih tetap memilih berusaha sampai titik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan

tidak lelah mencoba, apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepan.

Pada dasarnya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk hasil yang lebih baik. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu Manajemen dan terkhusus bagi penulis.

Padang 2 Februari 2025

Shintia Ulandia
21070060

**PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI DAN KOMITMEN KERJA
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN
PUSKESMAS TAPAN PESISIR SELATAN**

SHINTIA ULANDIA

NIM : 21070060

Program Studi : Manajemen

Email: ulandiashintia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Disiplin, Motivasi, dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan. Sampel penelitian ini berjumlah 50 responden dengan menggunakan teknik *sampling* jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan karena Disiplin mempunyai $t_{hitung} 4,440 > t_{tabel} 1,675$. Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan karena Motivasi mempunyai $t_{hitung} 2,113 > t_{tabel} 1,675$. dan Komitmen Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan karena Komitmen mempunyai $t_{hitung} 2,486 > t_{tabel} 1,675$. Pada pembahasan kedua Disiplin (X1), Motivasi (X2) dan Komitmen (X3) berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan (Y), hal ini dapat dilihat F_{hitung} yang didapatkan sebesar 4,591 dengan nilai $F_{tabel} 2,81$ sehingga $4,591 > 2,81$, hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama sama variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan untuk R Squarenya sebesar 80,8% dan untuk sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Disiplin, Motivasi, Komitmen Kerja, Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan

**THE INFLUENCE OF DISCIPLINE, MOTIVATION AND WORK
COMMITMENT ON THE QUALITY OF HEALTH WORKER SERVICES AT
THE TAPAN PESISIR SELATAN HEALTH CENTER**

SHINTIA ULANDIA

NIM : 21070060

Program Studi : Manajemen

Email: ulandiashintia@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Discipline, Motivation, and Work Commitment on the Quality of Health Worker Services at the Tapan Pesisir Selatan Health Center. The sample of this study was 50 respondents using a saturated sampling technique. The results of the study indicate that Work Discipline does not affect the Quality of Health Worker Services because Discipline has a t-count value of 4.440 > t table 1.675. Motivation affects the Quality of Health Worker Services because Motivation has a t-count value of 2.113 > t table 1.675. and Work Commitment affects the Quality of Health Worker Services because Commitment has a t-count value of 2.486 > t table 1.675. In the second discussion, Discipline (X1), Motivation (X2) and Commitment (X3) have an effect on the Quality of Health Worker Services (Y), this can be seen from the calculated F value obtained of 4.591 with an F table value of 2.81 so that 4.591 > 2.81, this shows that there is a joint influence of independent variables on the dependent variable. While for R Square it is 80.8% and the remaining 19.2% is influenced by other variables not included in this research model.

Keywords: Discipline, Motivation, Work Commitment, Service Quality Health Workers

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	11
1.3 Tujuan penelitian.....	12
1.4 Manfaat penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Kualitas Pelayanan	14
2.2 Disiplin (X_1).....	19
2.3 Motivasi (X_2).....	23
2.4 Komitmen (X_3).....	25
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	33
3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Teknis Analisa Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Hasil Penelitian	48

4.1.1 Gambaran Umum Geografis dan Demografis.....	48
4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Tapan Peisir Selatan	52
4.1.3 Visi dan Misi Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	53
4.1.4 Karakteristik Responden	53
4.1.5 Uji Validitas	55
4.1.6 Uji Reliabilitas	55
4.1.7 Tingkat Capaian Responden (TCR).....	58
4.1.8 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.1.9 Uji Asumsi Klasik	63
4.1.10 Uji Hipotesis	67
4.1.11 Persamaan Linier Berganda	69
4.2 Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Layanan Puskesmas Periode Bulan Januari - November	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden	40
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Per Nagari	48
Tabel 4.2 Klasifikasi Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.3 Klasifikasi Umur Responden	54
Tabel 4.4 Klasifikasi Profesi Responden	54
Tabel 4.5 Uji Validitas	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.7 Tabulasi Data Responden Variabel Disiplin (X_1).....	58
Tabel 4.8 Tabulasi Data Responden Variabel Motivasi (X_2).....	59
Tabel 4.9 Tabulasi Data Responden Variabel Komitmen (X_3).....	61
Tabel 4.10 Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	62
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.13 Hasil Multikolinieritas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Heterokedasitas.....	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi	66
Tabel 4.16 Uji Parsial (T).....	67
Tabel 4.17 Uji Parsial (F)	68
Tabel 4.18 Uji Parsial (R^2).....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Tingkat Disiplin Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	4
Gambar 1.2. Grafik Tingkat Motivasi Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	6
Gambar 1.3. Grafik Tingkat Komitmen Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	9
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	30
Gambar 4.1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	47
Gambar 4.2. Tingkat Pendidikan	51
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Puskemas Tapan Pesisir Selatan	52

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah aspek penting dalam suatu organisasi dan perlu digali dan dibangun agar diperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan ini biasa disebut dengan manajemen sumber daya manusia (Suhasto, 2018:1-2). Sumber daya manusia mempunyai kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi organisasi serta mempunyai kemampuan memperoleh dan mengarahkan sumber daya-sumber daya lain dalam organisasi.

Dalam era globalisasi seperti saat ini, kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Puskesmas sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan puskesmas adalah disiplin kerja dan motivasi, komitmen tenaga kesehatan.

Menurut Royne dalam Mhd Rusydi (2017:39), kualitas pelayanan merupakan komponen utama yang tidak berbeda dan tidak dapat ditiru. Berdasarkan uraian sejumlah pendapat yang tersaji, maka pengertian kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup aspek pelayanan, dan tolak ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan.

Setiap puskesmas dituntut untuk memiliki pelayanan unggulan yang berakses langsung kemasyarakat seperti pelayanan kesehatan terhadap beberapa penyakit yang rawan terjadi pada masing-masing daerah kerja puskesmas tersebut. Langkah-langkah yang dilakukan adalah meningkatkan disiplin aparatur, pelayanan medis, penyuluhan kesehatan masyarakat, pembenahan dan kebersihan lingkungan puskesmas dan lainnya. Oleh karena itu, fungsi puskesmas harus diperkuat baik dari sisi aparatur maupun pelayanan medis. Namun tentu harus didukung dengan anggaran yang memadai, sehingga fungsi tersebut dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berikut adalah jumlah data layanan Puskesmas Tapan pada bulan januari-november 2024:

Tabel 1.1
Jumlah Layanan Puskesmas
Periode Bulan Januari – November

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	427 orang
2	Februari	543 orang
3	Maret	375 orang
4	April	201 orang
5	Mei	199 orang
6	Juni	332 orang
7	Juli	554 orang
8	Agustus	696 orang
9	September	578 orang
10	Oktober	484 orang
11	November	750 orang
Total		5.139 orang

Sumber: Puskesmas Tapan Pesisir Selatan, 2024

Berdasarkan tabel diatas, dilihat dari data laporan pada puskesmas tapan pesisir selatan menunjukkan fluktuasi yang signifikan, dengan november mencatat jumlah tertinggi (750 orang) dan mei terendah (199 orang). Disiplin tenaga

kesehatan berperan penting dalam menjaga konsistensi layanan, sedangkan motivasi dapat meningkatkan kinerja mereka, berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Komitmen terhadap tugas juga berkontribusi pada efektivitas pelayanan, di mana tenaga kesehatan yang termotivasi dan disiplin cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan motivasi dan disiplin perlu menjadi fokus untuk meningkatkan kinerja layanan kesehatan.

Tenaga Kesehatan di dalam pelayanan puskesmas memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga mencapai tingkat kesehatan optimal.

Menurut Hasibuan (2017:193), mengemukakan bahwa disiplin adalah kesadaran dan kemauan seseorang untuk mematuhi segala peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku. Sedangkan menurut Agustini (2019:89) disiplin kerja adalah sikap ketaatan terhadap aturan dan norma yang berlaku di suatu perusahaan dalam rangka meningkatkan keteguhan karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan/organisasi.

Menurut Sinambela (2018:335), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Jadi, kedisiplinan adalah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas.



Sumber: Observasi Awal 2024

Gambar 1.1 Grafik Tingkat Disiplin Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Berdasarkan hasil pra-survei diatas terhadap 50 responden pada tenaga kesehatan tapan pesisir selatan, tingkat kehadiran tenaga kesehatan yang mencapai 96% menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kesehatan di Puskesmas Tapan Pesisir Selatan memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugas mereka. Kehadiran yang tinggi ini mencerminkan komitmen dan tanggung jawab mereka terhadap pekerjaan, yang merupakan indikator penting dari disiplin kerja.

Sebaliknya, tingkat ketidakhadiran sebesar 4% menunjukkan bahwa ada beberapa tenaga kesehatan yang tidak hadir. Meskipun persentase ini relatif kecil, penting untuk menganalisis penyebab ketidakhadiran tersebut. Ketidakhadiran dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti masalah kesehatan, keperluan pribadi, atau kurangnya motivasi.

Secara keseluruhan, tingkat kehadiran yang tinggi dapat berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Tenaga kesehatan yang hadir secara konsisten lebih mampu memberikan pelayanan yang optimal, menjaga kontinuitas perawatan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi manajemen puskesmas untuk terus memotivasi dan mendukung tenaga kesehatan agar tetap disiplin dan hadir dalam menjalankan tugas mereka.

Dibutuhkan adanya pemberian motivasi efektif kepada karyawan, maka dari itu karyawan tidak akan mengeluh pada suatu hal yang kecil, tidak melanggar peraturan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan tidak ada saling menyalahkan antar sesama rekan kerja, memberikan motivasi dapat dilakukan dengan cara peningkatan kerja optimal karyawan dan gairah bagi karyawan sehingga dapat tercapai tujuan di perusahaan (Harahap, 2019). Menurut Handoko (2016:334), motivasi terbagi atas 2 hal yaitu motivasi intrinsik berupa tanpa adanya rangsangan dari luar. Terdapat pada dalam diri seseorang dan sudah mempunyai dorongan untuk melakukan tindakan sedangkan motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang berfungsi dengan adanya rangsangan atau dorongan dari luar diri seseorang.

Menurut Khaerul Umam (2012:159) hanya dengan adanya motivasi maka akan menggerakkan manusia untuk bertindak laku dan di dalam perbuatannya terdapat tujuan tertentu. Dengan adanya motivasi yang tinggi, tuntutan organisasi maupun profesi dapat dipenuhi oleh seorang tenaga kesehatan.



Sumber: Observasi Awal, 2024

Gambar 1.2 **Grafik Tingkat Motivasi Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan**

Berdasarkan hasil pra-survei diatas terhadap 49 responden pada tenaga kesehatan puskesmas tapan pesisir selatan, di mana 46,9% tenaga kesehatan setuju, 53,1% kurang setuju, dan 0% sangat setuju terhadap pernyataan mengenai motivasi mereka dalam memberikan kontribusi bagi Puskesmas, berikut adalah penjelasan mengenai situasi ini:

1. Setuju (46,9%):

Persentase yang hampir setengah dari tenaga kesehatan menunjukkan bahwa mereka merasa termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi Puskesmas. Meskipun ini adalah angka yang positif, proporsi yang tidak terlalu tinggi menunjukkan bahwa ada beberapa faktor yang mungkin menghalangi mereka untuk merasa lebih termotivasi. Ini bisa mencakup tantangan dalam pekerjaan, kurangnya dukungan, atau kebutuhan untuk pengakuan yang lebih

besar atas kontribusi mereka. Meskipun mereka setuju, ada potensi untuk meningkatkan motivasi mereka lebih lanjut.

2. Kurang Setuju (53,1%):

Lebih dari setengah tenaga kesehatan merasa kurang termotivasi untuk memberikan kontribusi. Ini adalah indikasi yang mengkhawatirkan, karena dapat menunjukkan adanya masalah yang lebih dalam dalam lingkungan kerja atau budaya organisasi. Faktor-faktor seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya sumber daya, atau kurangnya penghargaan dan pengakuan dapat berkontribusi pada perasaan kurang termotivasi ini. Penting bagi manajemen Puskesmas untuk melakukan evaluasi dan mencari tahu penyebab di balik kurangnya motivasi ini agar dapat mengambil langkah-langkah perbaikan yang tepat.

3. Sangat Setuju (0%):

Tidak adanya tenaga kesehatan yang memilih opsi "sangat setuju" menunjukkan bahwa tidak ada yang merasa sangat termotivasi untuk memberikan kontribusi. Ini adalah sinyal yang jelas bahwa ada masalah serius dalam hal motivasi di antara tenaga kesehatan. Tanpa adanya individu yang merasa sangat termotivasi, puskesmas mungkin menghadapi tantangan dalam mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang optimal. Ini menunjukkan perlunya intervensi segera untuk meningkatkan motivasi, seperti program pelatihan, peningkatan komunikasi, dan pengakuan atas prestasi.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa motivasi tenaga kesehatan di puskesmas perlu ditingkatkan. Dengan lebih dari setengah tenaga kesehatan

merasa kurang termotivasi, penting untuk mengidentifikasi dan mengatasi faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi mereka. Langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan motivasi dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan kerja di puskesmas.

Selain motivasi, adanya komitmen dalam organisasi akan membuat pekerja memberikan yang terbaik kepada organisasi tempat dia bekerja. Seperti yang dikutip oleh Meyer dan Allen dalam Khaerul Umam (2015:259) bahwa komitmen organisasional merupakan refleksi afektif terhadap organisasi dan beban moral untuk terus berada Dalam organisasi

Komitmen organisasi adalah cerminan di mana seorang pegawai dalam mengenali organisasi dan terikat kepada tujuan-tujuannya. Ini adalah sikap kerja yang penting karena orang-orang memiliki komitmen diharapkan dapat menunjukkan ketersediaannya untuk bekerja lebih keras demi mencapai tujuan organisasi dan memiliki hasrat yang lebih besar untuk tetap bekerja di suatu organisasi (Robert Kreitner, 2011).



Sumber: Observasi Awal, 2024

Gambar 1.3 Grafik Tingkat Komitmen Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Berdasarkan hasil pra-survei diatas terhadap 50 responden pada tenaga kesehatan tapan pesisir selatan, di mana 64% tenaga kesehatan setuju, 6% kurang setuju, dan 30% sangat setuju mengenai pernyataan tentang tingkat kebahagiaan mereka dalam bekerja, berikut adalah penjelasan mengenai situasi ini:

1. Setuju (64%):

Persentase yang cukup tinggi dari tenaga kesehatan yang merasa setuju menunjukkan bahwa mayoritas merasa bahagia dalam pekerjaan mereka. Ini mencerminkan adanya kepuasan kerja yang baik di antara tenaga kesehatan, yang dapat berkontribusi pada komitmen mereka terhadap organisasi. Kebahagiaan dalam bekerja sering kali berhubungan dengan motivasi yang lebih tinggi, kinerja yang lebih baik, dan loyalitas terhadap tempat kerja.

Namun, meskipun angka ini positif, masih ada ruang untuk meningkatkan kebahagiaan kerja lebih lanjut, terutama bagi mereka yang mungkin merasa kurang puas.

2. Sangat Setuju (30%):

Dengan 30% tenaga kesehatan yang sangat setuju, ini menunjukkan bahwa sepertiga dari mereka merasa sangat bahagia dan puas dengan pekerjaan mereka. Ini adalah indikasi yang baik bahwa ada aspek-aspek positif dalam lingkungan kerja yang mendukung kebahagiaan dan kepuasan mereka. Tenaga kesehatan yang merasa sangat bahagia cenderung lebih berkomitmen terhadap tugas mereka dan lebih mungkin untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Mereka juga mungkin lebih terbuka untuk berkolaborasi dan berkontribusi secara aktif dalam tim.

3. Kurang Setuju (6%):

Hanya 6% tenaga kesehatan yang merasa kurang setuju menunjukkan bahwa sangat sedikit dari mereka yang merasa tidak bahagia dalam pekerjaan. Ini adalah angka yang relatif rendah, yang menunjukkan bahwa masalah kebahagiaan kerja tidak menjadi isu besar di antara tenaga kesehatan. Namun, penting untuk tetap memperhatikan kelompok kecil ini, karena ketidakpuasan, meskipun minoritas, dapat mempengaruhi dinamika tim dan kualitas pelayanan. Manajemen perlu memastikan bahwa semua tenaga kesehatan merasa didukung dan memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau masalah yang mereka hadapi.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa tingkat kebahagiaan tenaga kesehatan di puskesmas cukup tinggi, dengan mayoritas merasa bahagia dan puas dalam pekerjaan mereka. Tingkat kebahagiaan yang tinggi ini berkontribusi pada komitmen mereka terhadap organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, penting untuk terus memantau dan meningkatkan faktor-faktor yang berkontribusi pada kebahagiaan kerja, serta memberikan perhatian kepada mereka yang mungkin merasa kurang puas.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pentingnya meningkatkan disiplin kerja dan kompetensi tenaga kesehatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajemen puskesmas dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas perlu adanya penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Tapan?

2. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Tapan?
3. Apakah komitmen kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Tenaga Kesehatan pada Puskesmas Tapan?
4. Apakah disiplin kerja, motivasi kerja dan komitmen kerja Tenaga Kesehatan secara simultan berpengaruh pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Tapan?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Tapan Pesisir Selatan
2. Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Tapan Pesisir Selatan
3. Untuk mengetahui pengaruh komitmen terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Tapan Pesisir Selatan
4. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara disiplin, motivasi dan komitmen terhadap kualitas pelayanan tenaga kesehatan di puskesmas Tapan Pesisir Selatan

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Bagi Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan layanan kesehatan, memastikan bahwa tujuan akhir program kesehatan dapat dicapai, dan memberikan informasi yang berguna tentang pelaksanaan program-program

kesehatan di Puskesmas. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk evaluasi dan perbaikan program-program kesehatan di masa depan

2. Manfaat Bagi Akademik

Manfaat penelitian bagi akademik meliputi kontribusi pada pengembangan teori ilmu pengetahuan dan solusi masalah akademik yang dapat diimplementasikan secara praktis. Dengan demikian, hasil penelitian dapat meningkatkan mutu pendidikan dan pengajaran, serta memperbarui wacana ilmiah di bidang yang terkait.

3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat luas tetapi juga memberikan keuntungan signifikan bagi penulis dalam pengembangan diri dan profesionalisme.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Teoritis

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Berikut ini beberapa pengertian dan definisi tentang kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dalam Alfanila Malau, 2016:15-17). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Sutedja dalam Alfanila Malau (2016:16) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Alfanila Malau, 2016:16) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara Pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Menurut Kotler (1996:578), kualitas pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jasa bukan saja hadir sebagai produk utama, namun juga dalam wujud layanan pelengkap dalam pembelian produk fisik.

Dari sumber-sumber diatas yang ada, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dari suatu layanan, yang diukur melalui perbandingan antara harapan dan pengalaman nyata (Tjiptono, 2016). Jika layanan memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitasnya dianggap baik atau sangat baik; sebaliknya, jika di bawah harapan, kualitasnya dianggap buruk (Sutedja, 2016). Kualitas pelayanan melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan, serta mencakup dimensi seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud (Gronroos, 2016; Kotler, 1996).

2.1.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2016:154) beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Motivasi Kerja Karyawan

Karyawan dengan motivasi kerja yang tinggi akan memberikan performansi kerja terbaik, yang berimplikasi pada pelayanan berkualitas kepada pelanggan.

2. Sistem Kerja dan Sistem Pelayanan

Sistem kerja dan sistem pelayanan yang konsisten, dinamis, dan fleksibel akan mempermudah karyawan dalam memberikan pelayanan berkualitas / disiplin.

3. Suasana Kerja

Suasana kerja yang kondusif dan nyaman sangat diperlukan untuk mendukung karyawan dalam melayani pelanggan dengan pelayanan berkualitas.

4. Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja karyawan yang maksimal sangat penting untuk memberikan pelayanan berkualitas. Kemampuan ini meliputi inteligensi dan fisik.

5. Semangat Kerja Tim

Semangat kerja tim sangat penting untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.

6. Teknologi

Pemanfaatan teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi yang sesuai dengan kebutuhan karyawan dapat memfasilitasi aktivitas peningkatan pelayanan.

7. Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja karyawan sangat signifikan. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, yang berimplikasi pada pelayanan berkualitas.

8. Ambiguitas Peran dan Konflik Peran

Ambiguitas peran dan konflik peran dapat mengganggu kinerja karyawan. Karyawan yang merasa kurang jelas atas peran dan tugasnya sulit memberikan pelayanan berkualitas.

9. Organisasi dan Kepemimpinan

Organisasi yang efektif dan kepemimpinan yang baik sangat penting untuk mendukung kualitas pelayanan. Kepemimpinan yang strategis dapat meningkatkan motivasi dan moral kerja.

10. Keterampilan Petugas dan Sarana Pendukung

Keterampilan petugas dan sarana pendukung sangat penting untuk memberikan pelayanan optimal. Termasuk di dalamnya adalah keakuratan perhitungan tagihan dan fasilitas pembayaran yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

11. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan yang diberikan kepada karyawan yang berprestasi dapat meningkatkan motivasi kerja dan moral kerja. Hal ini dapat berkontribusi besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

12. Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan memiliki peranan besar sebagai standar evaluasi kualitas pelayanan. Komunikasi dari mulut ke mulut dan kebutuhan personal pelanggan sangat menentukan harapan mereka.

13. Tanggung Jawab dan Kelengkapan / Komitmen

Tanggung jawab dalam menerima pesan dan penanganan keluhan dari konsumen sangat penting. Kelengkapan dalam lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung juga sangat diperlukan.

14. Variasi Model dan Kenyamanan

Variasi model dalam memberikan pelayanan baru serta *features* yang inovatif dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, seperti lokasi, parkir kendaraan, dan ruang tunggu yang nyaman, juga sangat penting.

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2016:137) beberapa indikator memiliki kesamaan, sehingga menyederhanakan jumlah dimensi menjadi lima:

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan

mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*Empathy*)

Empati berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Sastrohadiwiryono (2003:291), disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya.

Menurut Hasibuan (2002:193), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan peraturan perusahaan atau organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Menurut Sutrisno (2009:116), disiplin kerja adalah perilaku seseorang yang sesuai dengan peraturan, prosedur kerja yang ada, atau disiplin adalah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Secara keseluruhan, disiplin kerja tidak hanya berfokus pada kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga mencerminkan komitmen individu terhadap tujuan organisasi dan tanggung jawab mereka sebagai bagian dari tim. Peningkatan disiplin kerja dapat berdampak positif pada produktivitas dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2002:10), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disiplin kerja, yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada karyawan harus sesuai dengan

kemampuan karyawan yang bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

2. Kepemimpinan

Kepemimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan. karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus mencontohkan perilaku yang baik agar ditiru oleh bawahannya nanti. Seorang pemimpin juga jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya akan baik, jika dia pun tak mampu mencontohkan perilaku disiplin yang baik kepada bawahannya.

3. Balas Jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perkerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, maka kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

4. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula. Jadi keadilan harus diterapkan dengan baik pada setiap perusahaan supaya kedisiplinan karyawan perusahaan baik pula.

5. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata yang paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan/organisasi. Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan dan pengawasan dari atasannya.

6. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan/organisasi. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap karyawan yang indiscipliner akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada perusahaan tersebut.

7. Sanksi

Sanksi berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, perilaku indiscipliner karyawan akan berkurang.

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Indikator disiplin menurut Hasibuan (2013:195) meliputi:

1. Kehadiran: Karyawan harus datang dan pulang tepat waktu.
2. Ketaatan pada peraturan: Mematuhi semua aturan perusahaan dan norma yang berlaku.

3. Kualitas pekerjaan: Mengerjakan semua tugas dengan baik.
4. Tanggung jawab: Menunjukkan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas.

2.1.3 Motivasi

2.1.3.1 Pengertian Motivasi

Motivasi merupakan suatu kemauan yang timbul dari dalam diri individu atau karena adanya terinspirasi, tersemangati, dan terdorong guna melaksanakan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, serta bersungguh sungguh sehingga maka dari itu hasil dari aktifitas yang dilakukan didapatkan hasil yang bagus serta berkualitas (Afandi, 2018:23).

Motivasi merupakan kemauan mengeluarkan peningkatan upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan cara itu guna memenuhi kebutuhan individual. Unsur upaya yakni ukuran dalam intensitas. Apabila seseorang termotivasi, maka dia akan kuat melalui keterbatasan yang dilakukan sederhana dan dapat dikatakan motivasi timbul dari perilaku yang mengarah pada tujuan dengan segala komitmen maka akan tercapai pada tujuan yang dimaksud (Djaman, 2021:28).

Handoko (2016:8), menyatakan bahwa motivasi terbagi atas 2 hal yaitu motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik yaitu motivasi yang berfungsi tanpa adanya rangsangan dari luar, terdapat pada dalam diri seseorang dan sudah mempunyai dorongan untuk melakukan tindakan. Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang berfungsi dengan adanya rangsangan atau dorongan dari luar diri seseorang.

Berdasarkan dari teori teori diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah dorongan yang berasal dari dalam individu (motivasi intrinsik) dan dari faktor eksternal (motivasi ekstrinsik) yang mendorong seseorang untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.3.2 Faktor Faktor Motivasi

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja Afandi, (2018:24) adalah:

1. Kebutuhan Hidup

Kebutuhan akan mempengaruhi hidup seseorang seperti makan, minum, tempat tinggal dan sebagainya. Sehingga menimbulkan keinginan untuk giat dalam bekerja.

2. Kebutuhan Masa depan

Keinginan untuk memiliki masa depan yang baik sehingga tercapai keharmonisan dan ketenangan.

3. Kebutuhan Harga diri

Kebutuhan terhadap penghargaan serta prestasi karyawan serta masyarakat, perlu adanya perhatian dari pimpinan bahwa semakin tinggi posisi karyawan maka semakin tinggi pula prestasinya.

4. Kebutuhan Pengakuan Prestasi Kerja

Prestasi kerja yang ada dicapai melalui kemampuan, keterampilan serta potensi yang optimal guna mencapai prestasi kerja yang memuaskan.

2.1.3.3 Indikator Motivasi

Menurut Handoko (2014:256), motivasi adalah keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan untuk melakukan kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Indikator motivasi kerja menurutnya meliputi:

1. Kebutuhan Fisik: Gaji, bonus, dan fasilitas.
2. Kebutuhan Keamanan: Jaminan sosial dan perlengkapan keselamatan.
3. Kebutuhan Sosial: Interaksi dan penerimaan dalam kelompok.
4. Kebutuhan Penghargaan Diri: Pengakuan atas prestasi.
5. Kebutuhan Aktualisasi Diri: Peluang untuk berkembang

2.1.4 Komitmen

2.1.4.1 Pengertian Komitmen

Komitmen adalah suatu keadaan yang melibatkan orang pribadi dan lainnya yang terkumpul karena adanya ikatan melalui sebuah perjanjian yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai dengan merelakan waktu, energi dan uang untuk mencapai tujuan yang diinginkan atau janji yang dibuat untuk diri sendiri dengan cara mendisiplinkan pribadinya sendiri (*self generating*) Nadir (2019:136). Sedangkan komitmen menurut Zineldin Mossad and Johnson, Patrik (2000:245) adalah terlibatnya persaaan dari beberapa orang yang dirasakan tanpa adanya pemaksaan dan mereka kembangkan menjadi sebuah janji yang patut dipenuhi.

Baron dan Armstrong (2010), mengatakan bahwa komitmen kerja adalah tentang mengenal pasti tujuan dan nilai organisasi, keinginan menjadi milik organisasi dan kesanggupan untuk berusaha menjadi milik organisasi, Baron dan Armstrong juga menjelaskan bahwa komitmen dapat memastikan organisasi itu

dilihat sebagai yang hebat untuk bekerja", lalu menjadikannya "pemimpin pilihan". Hal serupa juga diungkapkan Steers dan Poeter (1983:442) yang mengatakan bahwa komitmen kerja mencangkup kesamaan nilai dan tujuan antara individu dan perusahaan, keterlibatan anggota dan juga loyalitas dari anggota.

Menurut Panggabean (2004:135), "komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu". Menurut Robbins dan Mary (2010:40), "komitmen organisasi merupakan derajat di mana seorang karyawan mengidentifikasikan dirinya dengan organisasi tertentu beserta tujuannya dan berkeinginan untuk mempertahankan keanggotaannya di dalam organisasi tersebut".

Dari berbagai sumber yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen adalah suatu keadaan yang melibatkan individu dalam suatu organisasi, yang ditandai dengan adanya ikatan melalui perjanjian atau janji untuk mencapai tujuan tertentu.

2.1.4.2 Faktor Faktor Komitmen

Beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen pegawai terhadap perusahaan menurut Mowday yang dikutip oleh Maulidyansah (2015:17) adalah:

- 1) Karakteristik personal, antara lain usia, lama kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin, ras, dan beberapa faktor kepribadian lainnya. Secara umum, usia dan lama bekerja mempunyai hubungan positif dengan komitmen perusahaan. Sementara tingkat pendidikan mempunyai hubungan negatif dengan komitmen perusahaan, meskipun hubungan ini tidak terlalu konstan. Wanita cenderung memiliki komitmen perusahaan

yang lebih tinggi daripada pria. Beberapa karakteristik kepribadian lain seperti motivasi berprestasi dan perasaan kompeten ditemukan berhubungan dengan komitmen perusahaan.

- 2) Karakteristik pekerjaan dan peran, antara lain kesempatan kerja, konflik peran dan ambiguitas peran. Semakin besar kesempatan yang diperoleh dalam bekerja semakin banyak pengalaman yang diperoleh yang pada akhirnya memperbesar komitmen individu terhadap perusahaan. Sedangkan konflik peran mempunyai hubungan yang negatif dengan komitmen terhadap perusahaan, demikian halnya dengan ambiguitas peran.
- 3) Karakteristik struktural perusahaan, antara lain ukuran perusahaan, kesatuan, luasnya kontrol dan sentralisasi otoritas.
- 4) Pengalaman kerja, antara lain ketergantungan pada perusahaan, kepentingan personal pada perusahaan, sikap positif terhadap perusahaan, dan keterikatan sosial individu dalam perusahaan. Semakin besar semua faktor tersebut semakin tinggi pula komitmen individu terhadap perusahaan.

2.1.4.3 Indikator Komitmen

Menurut Nadir (2016:38-50), Indikator tersebut meliputi:

1. Kesetiaan: Tekad untuk mematuhi dan melaksanakan tugas.
2. Prestasi Kerja: Hasil kerja yang dicapai.
3. Tanggung Jawab: Kesanggupan dalam menyelesaikan tugas dengan baik.
4. Ketaatan: Mematuhi peraturan yang berlaku.

5. Kejujuran: Integritas dalam melaksanakan tugas

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah penelitian terdahulu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

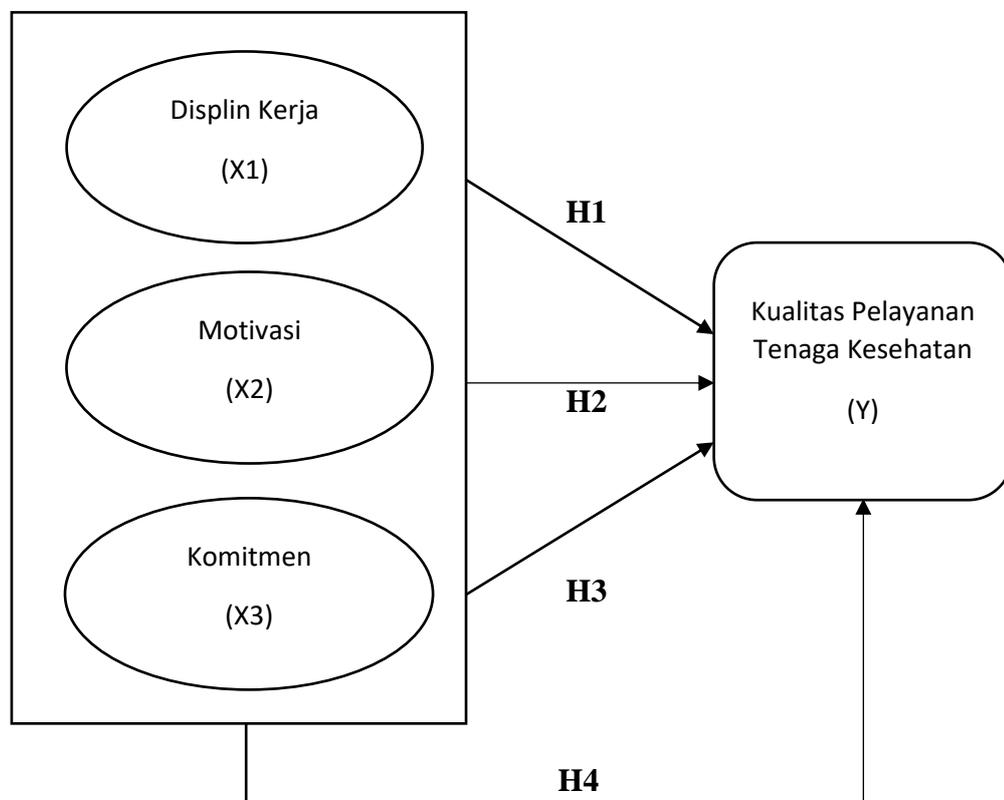
NO	Nama	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ardhani, Kusumawati, Eko Usriyono (2019)	Pengaruh Kepemimpinan Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan PT Morich Indo Fashion	X1: Kepemimpinan X2: Disiplin Kerja X3: Lingkungan Kerja Y: Kualitas Pelayanan	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa disiplin kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan.
2	Hantono Hantono, Widansyah Lubis (2024)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus UPH	X1: Motivasi X2: Budaya Organisasi Y1: Kualitas Layanan	Berdasarkan hasil penelitian secara parsial diperoleh tidak adanya pengaruh antara Motivasi (X1) Terhadap Kualitas Layanan (Y), adanya pengaruh antara Budaya Organisasi (X2) Terhadap Kualitas Layanan (Y).
3	Diah Natalisa (2024)	Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan	X1: Komitmen Manajemen Y: Kualitas Layanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden pelanggan (64,8%) tidak puas dengan layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi secara

		Domestik: Sudut pandang Pelanggan dan Penyaji Jasa		positif oleh lima dimensi kualitas layanan; Di antara dimensi-dimensi tersebut, assurance memberikan pengaruh yang paling kuat terhadap tingkat kepuasan pelanggan.
4	Wahyu Sabri, Afni Yeni, Seflidiana Roza (2023)	Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus dinas Pendidikan pemuda dan olahraga kabupaten solok)	X1: Kepemimpinan X2: Struktur Organisasi X3: Motivasi Y: Kualitas Pelayanan	Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh $Y = 0,404 + 0,197X1 + (-0,252X2) + 0,201X3 + 0,315X4 + e$ dan uji t 2,473, [-2,505], 3,487 dan 4,666 yang artinya bahwa variabel Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, Struktur Organisasi berpengaruh negatif terhadap Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dan Motivias berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

5	Raynaldo Novel (2018)	Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan di Perusahaan Fitness Surabaya	X1: Motivasi Kerja X2: Disiplin Kerja Y: Kualitas Layanan	Hasil menunjukkan bahwa motivasi kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan.
---	-----------------------	---	---	--

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.2 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

Sumber: Diolah Sendiri

Keterangan:

- X1: Disiplin Kerja
- X2: Motivasi
- X3: Komitmen
- Y: Kualitas Pelayanan
- H: Hipotesis

2.4 Hipotesis

Segala pernyataan berdasarkan suatu teori dalam bentuk yang dapat diuji validitasnya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1: Diduga disiplin Kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada
Tenaga kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

H2: Diduga motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada
Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

H3: Diduga komitmen kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada
Tenaga Kesehatan Tapan Pesisir Selatan

H4: Diduga disiplin, motivasi dan komitmen kerja berpengaruh terhadap
kualitas pelayanan pada Tenaga Kesehatan Tapan Pesisir Selatan

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Puskesmas Tapan Pesisir Selatan, Jl. Pasar Bukit Tapan. Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Penelitian ini mulai dilakukan dari penyebaran kuesioner awal yaitu pada tanggal 20 november 2024 sampai 22 januari 2025.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini diambil pada tenaga kesehatan puskesmas tapan pesisir selatan ialah sejumlah 50 orang.

3.2.2 Sampel

Dalam riset ini peneliti menetapkan sampel dengan memakai teknik *sampling* jenuh. Menurut sugiyono (2019:85), teknik *sampling* jenuh ialah teknik penetapan sampel dimana seluruh anggota populasi dipakai untuk sampel. Jadi, sampel yang dipakai dalam riset ini yaitu tenaga kesehatan puskesmas tapan pesisir selatan sejumlah 50 orang.

3.3 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

3.3.1 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang mempengaruhi yaitu variabel dependen dan variabel independen. Variabel independen diantaranya yaitu disiplin kerja, motivasi kerja, dan komitmen kerja. Variabel dependen yaitu Kualitas pelayanan.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

NO	Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Alat Ukur
1.	Kualitas pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono dalam Alfanila Malau, 2016:15-17).	Menurut Fandy Tjiptono (2016:137) beberapa indikator memiliki kesamaan sehingga menyederhanakan jumlah dimensi menjadi 5 yaitu: 1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	
2.	Disiplin Kerja (X1)	Menurut Hasibuan (2013:193), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma	Indikator disiplin menurut Hasibuan (2013:195) meliputi: 1. Kehadiran: Karyawan harus datang dan pulang tepat waktu.	Skala Likert

		<p>sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap dan tingkah laku dalam</p>	<p>2. Ketaatan pada peraturan: Mematuhi semua aturan perusahaan dan norma yang berlaku.</p> <p>3. Kualitas pekerjaan: Mengerjakan semua tugas dengan baik.</p> <p>4. Tanggung jawab: Menunjukkan rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas</p>	
3.	Motivasi (X2)	<p>Handoko (2016:8), menyatakan bahwa motivasi terbagi atas 2 hal yaitu motivasi intrinsik, dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik yaitu motivasi yang berfungsi tanpa adanya rangsangan dari luar, terdapat pada dalam diri seseorang dan sudah mempunyai dorongan untuk melakukan tindakan. Motivasi ekstrinsik yaitu motivasi yang berfungsi dengan adanya rangsangan atau</p>	<p>Menurut Handoko (2014:256), Indikator motivasi kerja menurutnya meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebutuhan Fisik 2. Kebutuhan Keamanan 3. Kebutuhan Sosial 4. Kebutuhan Penghargaan Diri 5. Kebutuhan Aktualisasi Diri 	Skala Likert

		dorongan dari luar diri seseorang.		
4.	Komitmen (X3)	komitmen organisasional (Nadir 2019) adalah sikap yang dimiliki oleh pegawai dalam sebuah organisasi, dimana mereka bersikap baik dan loyal dengan tujuan agar mereka tetap berada di tempat tersebut	Menurut Nadir (2016:38-50), Indikator tersebut meliputi: 1. Kesetiaan 2. Prestasi 3. Tanggung Jawab 4. Ketaatan 5. Kejujuran	Skala Likert

Sumber: Diolah Sendiri

3.3.2 Pengukuran Variabel

a. Variabel Bebas (Independen)

Menurut sugiyino (2017:39) variabel independen adalah variabel bebas yang dapat mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau munculnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas yang digunakan adalah disiplin (X_1), motivasi (X_2), komitmen (X_3).

b. Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel terikat (2017:39) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Lambang variabel terikat adalah Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kualitas pelayanan.

Tabel 3.2
Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono (2017:93)

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer dan data primer, dengan penjelasan sebagai berikut:

3.4.1.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan untuk mendapatkan data, dengan cara membuat suatu daftar pertanyaan secara sistematis dengan tujuan mendapatkan data yang diidarkan kepada responden untuk dijawab, dengan tujuan mendapatkan data yang diinginkan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

3.4.2.1 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142), Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam hal ini peneliti dapat menyebarkan kuesioner pada responden dan dari jawaban yang diperoleh kemudian diberi skor menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono, (2017:93),

skala likert yaitu sebuah instrument atau alat ukur yang mewajibkan pengamat untuk menetapkan subyek kepada kategori atau kontinum dengan memberikan nomor atau angka pada kategori tersebut.

3.4.2.2 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, buku, teori, dalil atau yang berhubungan dengan penelitian. Dokumentasi ini digunakan untuk mendapatkan keterangan dan penerangan bukti yang dapat mendukung dalam penelitian ini.

3.5 Teknis Analisa Data

Menurut Sugiyono (2017:147) Metode Analisis Data Kuantitatif adalah bersifat deskriptif yaitu mempunyai tugas mengorganisasikan dan menganalisis data angka, agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas, dan jelas mengenai suatu gejala, peristiwa atau suatu keadaan, sehingga dapat ditakl pengertian atau makna tertentu. Adapun teknik analisis yang digunakan peneliti yaitu:

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.5.1.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022:121) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan

derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Jika hubungan dua variabel tidak linear, maka koefisien korelasi person tersebut tidak mencerminkan kekuatan hubungan dua variabel yang sedang diteliti, meski kedua variabel mempunyai hubungan kuat.

Dalam hal ini perlu dibedakan antara hasil penelitian yang valid dan reliabel dengan instrumen yang valid dan reliabel. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data mengukur itu valid. Menurut Sugiyono (2013:172) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Indikator dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Menurut

Sugiyono (2013:173) Reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen.

Oleh karena itu walaupun instrumen yang valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test-retest* (stability), equivalent, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu. Untuk menguji reliabilitas maka penelitian menggunakan teknik Alpha Cronbach. Reliabilitas yang tinggi ditunjukkan dengan nilai rxx mendekati angka 1. Reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan yaitu > 0.700 . jika nilai alpha > 0.7 artinya reliabilitas mencukupi sementara jika alpha > 0.80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Jika alpha > 0.90 maka reliabilitas sempurna, jika alpha $0.70 - 0.90$ maka reliabilitas sempurna, jika alpha $0.50 - 0.70$ maka reliabilitas moderat, jika alpha < 0.50 maka reliabilitas rendah, jika alpha rendah kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.5.2 Penentuan Tingkat Capaian Responden

Menurut Kotler (2008:36) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, pelanggan akan puas sedangkan apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, pelanggan yang puas akan setia lebih lama.

Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dipakai rumus:

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{(5.SS)+(4.S)+3.KR+(2.TR)+1.STS}{SS+KR+TS+STS}$$

Untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus:

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata Skor} \times 100\%}{\text{Skor maksimum}}$$

Menurut Sugiyono (2013:184) kriteria penilaian TCR% adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Klasifikasi Tingkat capain Responden (TCR)

NO	Tingkat Capaian Responden (TCR)	Kriteria
1	90-100	Sangat Setuju
2	80-89	Setuju
3	65-79	Kurang Setuju
4	55-64	Tidak Setuju
5	01-54	Sangat Tidak Setuju

Sumber: Surhamini(2010) Prosedur Penelitian

3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yang meliputi disiplin (X1), motivasi (X2), komitmen (X3), terhadap variabel dependen yaitu Kualitas pelayanan (Y).

Menurut Sugiyono (2013:277) rumus persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y= Variabel dependen (Kualitas Pelayanan)

X₁,X₂,X₃ Variabel independent meliputi Disiplin kerja, Motivasi dan Komitmen

a = Nilao konstanta, yang merupakan nilai rata-rata Y pada saat X=0 b₁,b₂,b₃: koefisien arah untuk mengukur besarnya pengaruh X dan Y

e = Error atau variabel pengganggu

3.5.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan uji regresi, tahap awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengujian asumsi klasik terhadap persamaan regresi berganda.

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah data yang diperoleh dapat dianalisis lebih lanjut. Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk menguji asumsi klasik yang ada dalam pemodelan regresi linear berganda sehingga data dapat dianalisa lebih lanjut tanpa menghasilkan data yang biasa.

3.5.4.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:111) uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual memiliki distribusi normal atau tidak. Nilai residual dikatakan berdistribusi normal jika nilai residual terstandarisasi sebagian besar mendekati nilai rata-ratanya. Uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov yaitu uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Nilai residual terstandarisasi normal jika K -hitung dari t -table atau nilai $\text{sig} < \alpha$. Uji ini dilakukan menggunakan langkah sebagai berikut:

1. Membuat persamaan regresi
2. Mencari nilai predeksinya
3. Mencari nilai residualnya
4. Membuat standarisasi nilai residualnya
5. Menggunakan nilai residual terstandarisasi dari yang kecil
6. sampai terbesar
7. Mencari nilai relatif kumulatif
8. Mencari nilai teoritas berdasarkan table Z

9. Menghitung selisih nilai dengan dan diberi symbol K
10. Mencari nilai K mutlak terbesar dan diberi nama K hitung
11. Membandingkan nilai K hitung dengan tabel Kolmogorov Smirnov (K tabel)
12. Menarik kesimpulan kenormalan data.

3.5.4.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:105), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas (independen). Jika terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas maka model regresi tersebut mengandung gejala multikolinearitas. Uji multikolinearitas ini menggunakan uji dengan *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model regresi tersebut tidak terdapat gejala multikolinearitas.

3.5.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Jonathan Sarwono (2017:98) heteroskedastisitas berarti ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama atau konstan. Sebaliknya, jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan, maka disebut dengan homoskedastisitas. Menurut Ghozali (2013:142) uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode Glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Persamaan uji Glejser adalah sebagai berikut:

$$|v_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$$

Keterangan:

$|v_i|$ =nilai residual mutlak

X_i = Variabel bebas

Jika signifikan maka terdapat pengaruh variabel bebas terhadap nilai residual mutlak sehingga dinyatakan terdapat gejala heteroskedastisitas. Demikian pula sebaliknya.

3.5.4.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara data keserangkaan data observasi diuraikan menurut waktu atau ruang. Menurut Jonathan Sarwono (2017:98) otokorelasi mempunyai makna terjadi korelasi antar nilai dalam satu variabel yang sama. Uji autokorelasi ini menggunakan metode Durbin Watson (DW). Kisaran nilai DW mulai dari 0. Pada penerapan uji ini terdapat beberapa asumsi penting yang harus dipenuhi, yaitu:

1. Model regresi yang dilakukan harus menggunakan konstanta
2. Variabel bebas adalah non-stokastik atau relative tetap
3. Kesalahan pengganggu atau residual diperoleh dengan otoregresif order pertama
4. Model regresi tidak meliputi nilai kelembaman (log) dari variabel tidak bebas sebagai variabel penjelas
5. Dalam melakukan regresi tidak boleh ada data atau observasi yang hilang.

Rumus yang digunakan adalah:

$$DW = \frac{\sum (e - e^{+1})^2}{\sum e^2}$$

Keterangan:

DW = Nilai Durbin-Watson

e = Nilai residual

e^{+1} = Nilai residual satu periode sebelumnya

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian terhadap suatu pernyataan dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil pengujian dapat dinyatakan signifikan secara statistik.

3.5.5.1 Uji Parsial (T)

Uji t dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variable independen. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel atau dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing t-hitung. Menurut Jonathan Sarwono (2017:26), langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta = \beta_0$ (variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

$H_1 : \beta \neq \beta_0$ (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)
untuk pengujian dua sisi

$H_0 : \beta \neq \beta_0$ (variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y secara signifikan)

$H_1 : \beta > \beta_0$ (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara positif)

$H_1 : \beta < \beta_0$ (variabel X berpengaruh terhadap variabel Y secara negatif)

2. Menentukan nilai probabilitas atau signifikansi (α)

$t_{\alpha/2} \rightarrow$ Degree of Freedom (DF) = n-k (k = banyaknya semua variabel)

3. Menghitung nilai uji statistik dengan rumus

$$t_o = \left(\frac{b - b_o}{s_b} \right)$$

4. Membuat kesimpulan

1. Uji satu sisi (one-tailed test)

Jika $t_o > t^\alpha$, maka H_0 ditolak

Jika $t_o \leq t^\alpha$, maka H_0 diterima atau,

Jika $t_o < -t^\alpha$, maka H_0 ditolak

Jika $t_o \geq -t^\alpha$, maka H_0 diterima

2. Uji dua sisi (two-tailed test)

Jika $t_o > t_{\alpha/2}$ atau $t_o < -t_{\alpha/2}$, maka H_0 ditolak

Jika $-t_{\alpha/2} \leq t_o \leq t_{\alpha/2}$, maka H_0 diterima.

Rumus yang digunakan untuk menghitung t-hitung adalah :

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Keterangan :

t = Nilai t-hitung

n = Jumlah sampel

r = Koefisien korelasi

r^2 = Koefisien determinasi

3.5.5.2. Uji Simultan (F)

Menurut Ghazali (dalam Erick, 2018:28), uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pembuktian dilakukan dengan bantuan program SPSS dan

melihat tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05 pada tabel anova dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika suatu model mempunyai tingkat signifikansi $< 0,05$ maka model regresi tersebut dapat dipergunakan.
2. Jika suatu model mempunyai tingkat signifikansi $> 0,05$ maka model regresi tersebut tidak dapat dipergunakan.

3.5.5.3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sugiyono (2013:207) koefisien determinasi yaitu untuk menilai seberapa besar pengaruh total variabel X terhadap Y, maka digunakan koefisien determinasi yang merupakan koefisien korelasi yang dikuadratkan biasanya dinyatakan dengan persentase (%).

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

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi yang dikuadratkan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Geografis Dan Demografis

1. Keadaan Geografis

Puskesmas Tapan terletak di Kecamatan Basa Ampek Balai yang secara keseluruhan merupakan wilayah kerja Puskesmas, Basa Ampek Balai merupakan salah satu kecamatan dari 15 kecamatan lain yang ada di Kabupaten Pesisir Selatan, berjarak 135 km dari pusat kota Painan dan 213 km dari kota Padang.

Luas wilayah kerja Puskesmas Tapan adalah 677.5 km² terdiri dari 10 nagari dan 20 kampung.



Gambar 4.1
Peta Wilayah Kerja Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Sumber: Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Wilayah kerja Puskesmas Tapan berbatasan dengan:

1. Sebelah Barat dengan Kecamatan Kec.Pancung Soal
2. Sebelah Timur dengan Kec Ranah Ampek Hulu Tapan

3. Sebelah Utara dengan Kecamatan Air Pura

4. Sebelah Selatan dengan Kecamatan Lunang

Topografi daerah Kecamatan Basa Ampek Balai datar dan berbukit-bukit sebagai perpanjangan dari Bukit Barisan, dengan tinggi dari permukaan laut berkisar antara 2-25 m. Jika dilihat dari sudut penggunaan lahan, kecamatan Basa Ampek Balai sampai saat ini masih diliputi oleh kawasan hutan. Luas kawasan hutan di Kecamatan Basa Ampek Balai ini mencapai 49,64 persen dari luas daerah. Lahan untuk budidaya pertanian tercatat 25,16 persen. Sementara lahan untuk perumahan (pemukiman dan halaman sekitarnya hanya tercatat 1,85 persen. Sisanya yaitu sebesar 23,35 persen terdiri dari semak / alang-alang / rawa-rawa dan lahan kering lainnya.

2. Keadaan Demografi

Jumlah Penduduk Per Nagari

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk Per Nagari

No	Kampung	Jumlah KK	Jumlah Jiwa	
			Laki-Laki	Perempuan
1	Bukit Buai	191	673	652
2	Amp. Tulak	195	624	587
3	Riak Danau	271	624	669
4	Batang Betung	503	1138	1119
5	Pasar Tapan	346	799	822
6	Bt. Arah	528	1157	1140
7	Tj Pondok	423	1094	1097
8	Koto Enau	362	766	768

9	Tapan	202	585	564
10	Dusun Baru	158	573	579
	JUMLAH	3179	7974	8056

Sumber: Puskesmas Tapan Pesisir Selatan 2025

Jumlah penduduk di Kecamatan Basa Ampek Balai Tapan tahun 2022 sebanyak 16.030 jiwa, yang terdiri dari 3179 KK.

3. Data Sosial Ekonomi

Salah satu aspek yang dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan pembangunan adalah keadaan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi akan kondisi perekonomian berkaitan dengan tingkat inflasi, semakin tinggi tingkat inflasi maka semakin mempengaruhi laju pertumbuhan ekonomi. Disamping itu angkatan kerja dan kesempatan kerja sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi. *Survey* angkatan kerja nasional (Sakernas) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan angkatan kerja adalah penduduk usia kerja yang bekerja atau punya pekerjaan tapi sementara tidak bekerja dan menganggur. Sementara yang dimaksud dengan bekerja adalah kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh seseorang dengan maksud untuk memperoleh pendapatan atau keuntungan. Pengangguran terbuka adalah seseorang yang sedang mencari pekerjaan atau sedang mempersiapkan usaha, tidak mencari pekerjaan karena tak mungkin dapat pekerjaan, termasuk orang yang masih sekolah atau mengurus rumah tangga. Proporsi pengangguran terbuka dari angkatan kerja berguna bagi pemerintah untuk membuka lapangan kerja baru dimasa yang akan datang sehingga secara bertahap kondisi perekonomian membaik dan dampaknya adalah meningkatnya kesejahteraan masyarakat.

Dari segi sosial ekonomi dapat dilihat perkembangan yang sangat bervariasi dari tahun ke tahun. Pembangunan ekonomi yang diupayakan diharapkan mampu mendorong kemajuan, baik fisik, sosial, mental dan spiritual di segenap pelosok negeri terutama wilayah yang tergolong daerah tertinggal. Suatu daerah dikategorikan menjadi daerah tertinggal karena beberapa faktor penyebab, yaitu geografis, sumber daya alam, sumber daya manusia, prasarana dan sarana, daerah rawan bencana dan konflik sosial, dan kebijakan pembangunan. Keterbatasan prasarana terhadap berbagai bidang termasuk di dalamnya kesehatan menyebabkan masyarakat di daerah tertinggal mengalami kesulitan untuk melakukan aktivitas ekonomi dan sosial.

Pembangunan ekonomi diharapkan dapat mendorong kemajuan di semua sektor, baik fisik maupun mental sehingga bisa mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kondisi ekonomi salah satu faktor yang mempengaruhi kesehatan masyarakat. Kemiskinan menjadi isu yang cukup menyita perhatian berbagai kalangan kesehatan. Keterjangkauan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan terkait dengan daya beli ekonomi. Kemiskinan juga menjadi hambatan besar dalam pemenuhan kebutuhan terhadap makanan yang sehat sehingga dapat melemahkan daya tahan tubuh yang dapat berdampak pada kerentanan untuk terserang penyakit tertentu. Fenomena gizi buruk dan kurang seringkali dikaitkan dengan kondisi ekonomi yang buruk jika merujuk pada fakta bahwa keterbatasan pemenuhan pangan dapat menyebabkan busung lapar, Kwashiorkor, penyakit kekurangan vitamin seperti *Xerophthalmia*, *Scorbut*, dan Beri-beri.

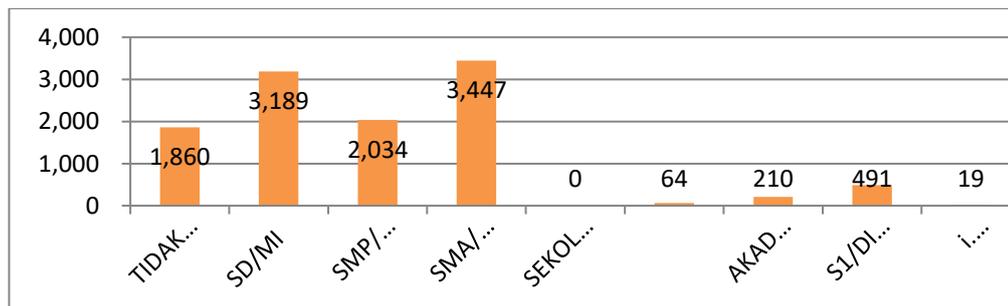
Sementara itu Mata pencaharian penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tapan terdiri dari : Petani, pegawai negeri, pedagang dan pensiunan. Pada umumnya penduduk beragama islam.

4. Sarana Pendidikan

Di wilayah kerja Puskesmas Tapan terdapat sarana pendidikan dengan jumlah seagai berikut:

1. TK/PAUD : 17 unit
2. SD : 14 unit
3. SMP : 1 unit
4. SMA : 2 unit

5. Tingkat Pendidikan



Gambar 4.2
Tingkat Pendidikan

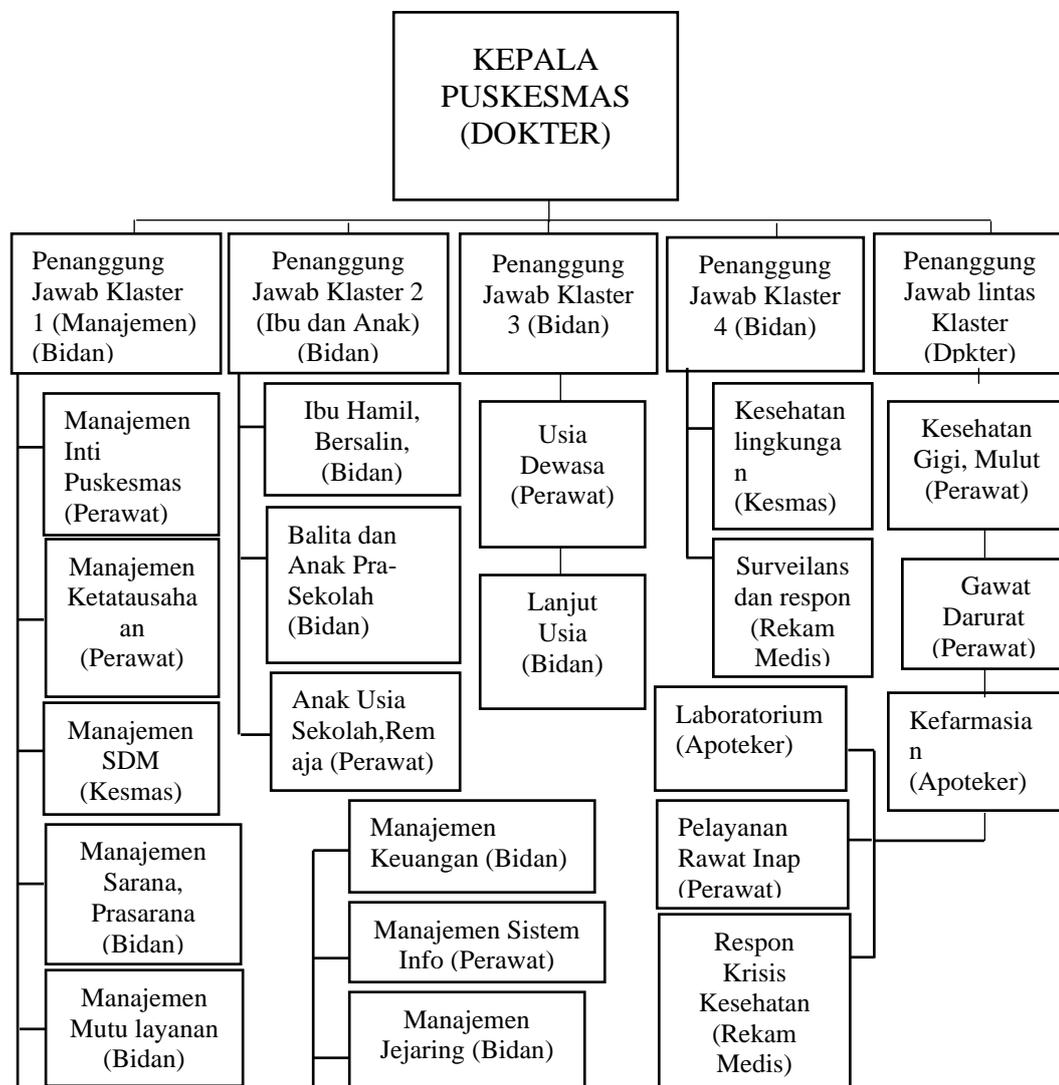
Sumber: Puskesmas Tapan Pesisir Selatan 2025

6. Sarana Dan Prasarana Kesehatan

Puskesmas Tapan terletak di kampung Pasar Bukit Kenagarian Tapan Kecamatan Basa Ampek Balai yang dibangun tahun 1980 . Puskesmas Tapan merupakan Puskesmas dengan fasilitas rawat inap dengan 11 tempat tidur. Dan ditunjang oleh 4 buah rumah dinas , 2 buah rumah dinas dokter umum,1 buah rumah dinas dokter gigi dan 1 buah rumah dinas perawat.

Dalam wilayah kerja Puskesmas Tapan terdapat 1 Puskesmas Pembantu (Pustu), 9 Poskesri, 26 Posyandu dengan jumlah kader kesehatan 220 orang. Ditunjang oleh sarana transportasi sebanyak 1 unit kendaraan roda empat yang diterima tahun 2011 dan 9 unit kendaraan roda dua (3 buah dalam kondisi rusak). Seluruh wilayah kerja Puskesmas Tapan dapat dijangkau dengan kendaraan.

4.1.2 Struktur Organisasi Puskesmas Tapan Pesisir Selatan



Gambar 4.3

Struktur Organisasi Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Sumber: Puskesmas Tapan Pesisir Selatan 2025

Keterangan Struktur Organisasi Puskesmas Tapan Pesisir Selatan:

1. Tugas Kepala Puskesmas

menurut Permenkes 43 Tahun 2019 meliputi:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama
3. Bertanggung jawab terhadap kegiatan pelayanan promosi dan preventif Kesehatan
4. Memantau pelaksanaan pembangunan agar berwawasan Kesehatan
5. Melakukan advokasi dan sosialisasi kebijakan Kesehatan
6. Melakukan koordinasi dengan petugas Puskesmas dan petugas Lintas Program
7. Melakukan pembinaan teknis terhadap institusi, jaringan pelayanan Puskesmas, dan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat
8. Melakukan perencanaan kebutuhan dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia Puskesmas
9. Melakukan pencatatan, pelaporan, dan evaluasi terhadap akses, mutu, dan cakupan pelayanan Kesehatan
10. Memberikan rekomendasi terkait masalah kesehatan masyarakat kepada dinas kesehatan daerah kabupaten/kota

2. Penanggung Jawab Klaster 1

Klaster 1 Puskesmas adalah klaster manajemen yang bertugas mengelola puskesmas agar pelayanan kesehatan berjalan lancar dan bermutu. Lingkup tugas klaster 1 Puskesmas:

1. Mengkoordinasikan pelaksanaan manajemen puskesmas
2. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan
3. Mengelola sumber daya manusia
4. Mengelola jejaring puskesmas
5. Mengelola sistem informasi puskesmas
6. Mengelola mutu pelayanan dan keselamatan pasien dan petugas

2. Penanggung Jawab Klaster 2

Klaster 2 Puskesmas adalah program yang mengkoordinasikan pelayanan kesehatan untuk ibu hamil, bersalin, nifas, dan anak. Tujuan Klaster 2:

1. Memenuhi kebutuhan kesehatan individu, keluarga, dan masyarakat
2. Memantau kesehatan ibu hamil secara menyeluruh
3. Memberikan pelayanan kesehatan komprehensif dan terintegrasi

3. Penanggung Jawab Klaster 4

Klaster 3 Puskesmas adalah program pelayanan kesehatan untuk usia dewasa dan lanjut usia. Klaster ini merupakan salah satu dari lima klaster dalam Program Integrasi Layanan Primer. Kegiatan Klaster 3 Puskesmas:

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk usia dewasa
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk lanjut usia
3. Melakukan pemeriksaan awal, termasuk anamnesis, suhu, tekanan darah, antropometri, dan riwayat skrining
4. Menentukan kelayakan pasien untuk melakukan skrining
5. Melakukan skrining kesehatan jiwa, obesitas, hipertensi, diabetes melitus, dan lain-lain

6. Mengarahkan pasien dengan kondisi gawat darurat ke ruang tindakan/gawat darurat

Tujuan Klaster 3 ILP Puskesmas, memenuhi kebutuhan kesehatan individu keluarga, dan masyarakat dan memberikan pelayanan kesehatan primer yang komprehensif.

4. Penanggung Jawab Klaster 4

Klaster 4 Puskesmas adalah klaster yang menangani penanggulangan penyakit menular. Klaster ini meliputi kegiatan surveilans, penemuan kasus, penyelidikan epidemiologi, dan lain-lain. Kegiatan Klaster 4 Puskesmas:

1. Pencegahan, kewaspadaan dini, dan respon
2. Pengawasan kualitas lingkungan
3. Surveilans
4. Penemuan kasus
5. Penyelidikan epidemiologi
6. Pengendalian vektor
7. Outbreak Respon Immunization (ORI)
8. Pelayanan Kesehatan lingkungan
9. Komunikasi Antar Pribadi (KAP)

5. Penanggung Jawab Lintas Klaster

Tugas lintas klaster puskesmas adalah mengoordinasikan dan menata berbagai pelayanan kesehatan. Lintas klister merupakan pelayanan kesehatan dari program Integrasi Layanan Primer . Berikut beberapa tugas lintas klaster puskesmas:

1. Merawat pasien rujukan layanan klaster yang memerlukan rawat inap

2. Merawat pasien gawat darurat
3. Melakukan observasi pasien dalam rangka diagnosis atau rujukan
4. Melakukan perawatan pasca pelayanan persalinan
5. Melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional

Visi dan Misi Puskesmas

1. Visi

Menjadi Puskesmas dengan pelayanan prima untuk mendukung Tapan Pesisir Selatan sehat.

2. Misi

1. Meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kesehatan melalui penyuluhan.
2. Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat dengan kegiatan PHBS.
3. Menciptakan keluarga sehat (KS).
4. Menjadikan gerakan masyarakatan sehat (GERMAS) sebagai gaya hidup.
5. Melaksanakan kegiatan Perkesmas untuk meningkatkan kemandirian keluarga dalam melakukan tindakan keperawatan.
6. Menjalin hubungan dan kemitraan dengan lintas sektoral dalam peningkatan kesehatan masyarakat.
7. Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, berkualitas, merata dan terjangkau.
8. Menurunkan kasus gizi buruk, kematian ibu dan anak melalui pelayanan yang berkesenambungan.

4.1.4 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penumpukan data yang diperoleh melalui kuesioner yang peneliti berikan kepada tenaga kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik berupa jenis kelamin, umur, dan profesi.

Tabel 4.2
Klasifikasi Jenis Kelamin

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-Laki (L)	7	14%
2	Perempuan (P)	43	86%
Jumlah			100%

Sumber : Kuesioner Penelitian 2025

Berdasarkan tabel diatas dari 50 responden diperoleh jumlah responden laki-laki sebanyak 7 orang dengan persentase 14 % sedangkan responden perempuan berjumlah 43 orang dengan persentase 86 %.

Tabel 4.3
Klasifikasi Umur Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-24 tahun	4	8%
2	25-34 tahun	23	46%
3	35-49 tahun	18	36%
4	50-64 tahun	5	10%
5	65 tahun keatas	-	-
Jumlah			100%

Sumber : Kuesioner Penelitian 2025

Klasifikasi responden berdasarkan umur dapat dilihat bahwa responden yang berumur 17-24 tahun berjumlah 4 orang dengan tingkat persentase 8%, umur 25-34 tahun berjumlah 23 orang dengan tingkat persentase 46 %, umur 35-49 tahun berjumlah 18 orang dengan tingkat persentase 36 %, umur 50-64 tahun berjumlah 5 orang dengan tingkat persentase 10 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden

dengan tingkat umur 25-34 lebih banyak usia tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan.

Tabel 4.4
Klasifikasi Profesi Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Dokter	2	4%
2	Bidan	20	40%
3	Perawat	17	34%
4	Perekam Medis	4	8%
5	Apoteker	2	4%
6	Kesehatan Masyarakat	5	10%
Jumlah			100%

Sumber : Kuesioner Penelitian 2025

Dilihat dari klasifikasi berdasarkan pendidikan terakhir responden dari tabel diatas, responden profesi dokter berjumlah 2 orang dengan persentase 4 %, bidan berjumlah 20 orang dengan persentase 40 %, perawat berjumlah sebanyak 17 orang dengan persentase 34 %, perekam medis berjumlah sebanyak 4 orang dengan persentase 8 %, apoteker berjumlah 2 orang dengan persentase 4 %, dan Kesehatan masyarakat berjumlah sebanyak 5 orang dengan persentase 10 %

4.1.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan agar memenuhi taraf kesesuaian dan kecepatan alat ukur (instrumen) dalam menilai objek. Instrumen yang dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang akan diukur dan diinginkan dengan tepat.

Tabel 4.5
Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
	P1	0,432	0,278	Valid
	P2	0,372	0,278	Valid
	P3	0,346	0,278	Valid

Disiplin (X ₁)	P4	0,384	0,278	Valid	
	P5	0,460	0,278	Valid	
	P6	0,436	0,278	Valid	
	P7	0,530	0,278	Valid	
	P8	0,347	0,278	Valid	
	P9	0,360	0,278	Valid	
	P10	0,441	0,278	Valid	
	P11	0,397	0,278	Valid	
	P12	0,458	0,278	Valid	
	P13	0,569	0,278	Valid	
	P14	0,458	0,278	Valid	
	P15	0,541	0,278	Valid	
	Motivasi (X ₂)	P1	0,588	0,278	Valid
		P2	0,566	0,278	Valid
		P3	0,629	0,278	Valid
P4		0,603	0,278	Valid	
P5		0,390	0,278	Valid	
P6		0,537	0,278	Valid	
P7		0,483	0,278	Valid	
P8		0,580	0,278	Valid	
P9		0,569	0,278	Valid	
P10		0,556	0,278	Valid	
P11		0,588	0,278	Valid	
P12		0,613	0,278	Valid	
P13		0,537	0,278	Valid	
P14		0,467	0,278	Valid	
P15		0,564	0,278	Valid	
Komitmen (X ₃)	P1	0,575	0,278	Valid	
	P2	0,599	0,278	Valid	
	P3	0,641	0,278	Valid	
	P4	0,613	0,278	Valid	
	P5	0,403	0,278	Valid	
	P6	0,583	0,278	Valid	
	P7	0,524	0,278	Valid	
	P8	0,610	0,278	Valid	
	P9	0,390	0,278	Valid	
	P10	0,320	0,278	Valid	
	P11	0,375	0,278	Valid	
	P12	0,539	0,278	Valid	
	P13	0,470	0,278	Valid	
	P14	0,462	0,278	Valid	
	P15	0,556	0,278	Valid	
	P1	0,399	0,278	Valid	
	P2	0,451	0,278	Valid	

Kualitas Pelayanan (Y)	P3	0,498	0,278	Valid
	P4	0569	0,278	Valid
	P5	0,357	0,278	Valid
	P6	0,559	0,278	Valid
	P7	0,388	0,278	Valid
	P8	0,539	0,278	Valid
	P9	0,347	0,278	Valid
	P10	0,389	0,278	Valid
	P11	0,353	0,278	Valid
	P12	0,414	0,278	Valid
	P13	0,586	0,278	Valid
	P14	0,485	0,278	Valid
	P15	0,452	0,278	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan hasil dari pengolahan data pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa R_{hitung} dari setiap item pernyataan lebih besar dari R_{tabel} (0,278), maka dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan valid dan dapat diuji ke pengujian selanjutnya.

4.1.6 Uji Reliabilitas

Selanjutnya setiap item instrument yang telah dinyatakan valid pada tabel 4.2 akan diuji reliabilitasnya dengan teknik *cronbuch alpa* yaitu dengan membandingkan nilai nilai setiap instrument.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

NO	Variabel	Nilai	Keterangan
1	Disiplin (X_1)	0,697	Reliabel
2	Motivasi (X_2)	0,842	Reliabel
3	Komitmen (X_3)	0,792	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan (Y)	0,716	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 4.3 maka dapat dinyatakan variabel Disiplin (X_1), Motivasi (X_2), Komitmen (X_3) dan Kualitas Pelayanan (Y) reliabel, karena

menunjukkan bahwa semua item lebih besar dari koefisien *Alpha* yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa 3 item instrument penelitian yang mengukur Kualitas Pelayanan (Y) dapat digunakan dalam hipotesis.

4.1.7 TCR (Tingkat Capaian Responden)

4.1.7.1 Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Disiplin (X₁)

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari kuesioner tentang Disiplin (X₁) Dapat dilihat distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item item variabel pada tabel dibawah ini

Tabel 4.7
Tabulasi Data Responden Variabel Disiplin (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X1.P1	30	19	1	0	0	4.58	91.6	Sangat Setuju
2	X1.P2	32	18	0	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
3	X1.P3	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
4	X1.P4	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
5	X1.P5	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
6	X1.P6	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
7	X1.P7	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
8	X1.P8	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
9	X1.P9	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
10	X1.P10	41	8	1	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
11	X1.P11	41	8	1	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
12	X1.P12	43	7	0	0	0	4.86	97.2	Sangat Setuju
13	X1.P13	38	11	1	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
14	X1.P14	26	23	1	0	0	4.5	90	Sangat Setuju
15	X1.P15	34	15	1	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
16	Total						4.71	94.19	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan informasi dari tabel 4.4 diperoleh nilai rata-rata variabel Disiplin adalah sebesar 4,71 dan total tingkat capaian responden diperoleh nilai sebesar

94,19% dengan kriteria “Sangat Setuju”. Berdasarkan pernyataan tabel 4.4 diketahui bahwa kriteria penelitian jawaban responden tertinggi pada tingkat capaian responden (TCR) Disiplin adalah 9,72% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,86 pada pernyataan ke 12 (X1.12) dengan pernyataan saya selalu berusaha untuk memenuhi harapan pasien dan memberikan solusi yang tepat atas keluhan mereka. Penilaian tingkat capaian responden (TCR) terendah Disiplin adalah 90% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,5 pada pernyataan ke 14 (X1.14) dengan pernyataan “saya tidak pernah absen tanpa izin”.

4.1.7.2 Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Motivasi (X₂)

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari kuesioner tentang Motivasi (X₂) Dapat dilihat distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item item variabel pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.8
Tabulasi Data Responden Variabel Motivasi (X₂)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X2.P1	39	10	1	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
2	X2.P2	32	17	1	0	0	4.62	92.4	Sangat Setuju
3	X2.P3	30	19	1	0	0	4.58	91.6	Sangat Setuju
4	X2.P4	43	6	1	0	0	4.84	96.8	Sangat Setuju
5	X2.P5	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
6	X2.P6	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
7	X2.P7	35	15	0	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
8	X2.P8	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
9	X2.P9	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
10	X2.P10	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
11	X2.P11	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
12	X2.P12	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
13	X2.P13	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
14	X2.P14	30	20	0	0	0	4.6	92	Sangat Setuju
15	X2.P15	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju

16	Total	4.69	93.71	Sangat Setuju
----	-------	------	-------	---------------

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan informasi dari tabel 4.5 diperoleh nilai rata-rata variabel Motivasi adalah sebesar 4,69 dan total tingkat capaian responden diperoleh nilai sebesar 93.71% dengan kriteria “Sangat Setuju”. Berdasarkan pernyataan tabel 4.4 diketahui bahwa kriteria penelitian jawaban responden tertinggi pada tingkat capaian responden (TCR) Motivasi adalah 9,68% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,84 pada pernyataan ke 4 (X2.4) dengan pernyataan “saya merasa kondisi keamanan yang baik meningkatkan motivasi saya untuk memberikan pelayanan yang baik”. Penilaian tingkat capaian responden (TCR) terendah Motivasi adalah 91,6% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,58 pada pernyataan ke 3 (X2.3) dengan pernyataan “saya merasa lingkungan kerja yang baik membuat saya tenang dalam bekerja sehingga memberikan pelayanan yang baik”.

4.1.7.3 Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Komitmen (X₃)

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari kuesioner tentang Komitmen (X₃) Dapat dilihat distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item item variabel pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.9
Tabulasi Data Responden Variabel Komitmen (X₃)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X3.P1	44	6	0	0	0	4.88	97.6	Sangat Setuju
2	X3.P2	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
3	X3.P3	35	15	0	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
4	X3.P4	40	8	2	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
5	X3.P5	34	15	1	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
6	X3.P6	2	18	30	0	0	3.44	68.8	Sangat Setuju
7	X3.P7	39	11	0	0	0	4.78	95.6	Sangat Setuju
8	X3.P8	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
9	X3.P9	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
10	X3.P10	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
11	X3.P11	39	10	1	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
12	X3.P12	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
13	X3.P13	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
14	X3.P14	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
15	X3.P15	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
16	Total						4.67	93.47	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan informasi dari tabel 4.5 diperoleh nilai rata-rata variabel Komitmen adalah sebesar 4,67 dan total tingkat capaian responden diperoleh nilai sebesar 93,47% dengan kriteria “Sangat Setuju”. Berdasarkan pernyataan tabel 4.4 diketahui bahwa kriteria penelitian jawaban responden tertinggi pada tingkat capaian responden (TCR) Komitmen adalah 98% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,9 pada pernyataan ke 12 (X3.12) dengan pernyataan “saya berusaha untuk memahami dan menerapkan kebijakan ditetapkan oleh puskesmas dalam memberikan pelayanan”. Penilaian tingkat capaian responden (TCR) terendah Komitmen adalah 6,86% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 3,44 pada pernyataan ke 6 (X3.6) dengan pernyataan “saya menerima umpan balik dari

atasan dan rekan kerja untuk meningkatkan prestasi kerja saya terhadap layanan yang optimal”.

4.1.7.4 Distribusi Pendapat Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan data yang telah didapatkan dari kuesioner tentang Kualitas Pelayanan (Y). Dapat dilihat distribusi tabulasi dari jawaban responden dari item item variabel pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.10
Tabulasi Data Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	Y1	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
2	Y2	44	6	0	0	0	4.88	97.6	Sangat Setuju
3	Y3	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
4	Y4	37	10	3	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
5	Y5	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
6	Y6	36	11	3	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
7	Y7	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
8	Y8	39	11	0	0	0	4.78	95.6	Sangat Setuju
9	Y9	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
10	Y10	38	11	1	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
11	Y11	35	14	1	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
12	Y12	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
13	Y13	28	18	4	0	0	4.48	89.6	Setuju
14	Y14	26	20	4	0	0	4.44	88.8	Setuju
15	Y15	24	22	4	0	0	4.4	88	Setuju
16	Total						4.70	94.05	Sangat Setuju

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan informasi dari tabel 4.6 diperoleh nilai rata-rata variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 4,70 dan total tingkat capaian responden diperoleh nilai sebesar 94.05% dengan kriteria “Sangat Setuju”. Berdasarkan pernyataan tabel 4.4 diketahui bahwa kriteria penelitian jawaban responden tertinggi pada tingkat

capaian responden (TCR) Kualitas Pelayanan adalah 98% keterangan “Sangat Setuju” dengan rata-rata 4,9 pada pernyataan ke 3 (Y.3) dengan pernyataan saya berusaha untuk memahami dan menerapkan kebijakan ditetapkan oleh puskesmas dalam memberikan pelayanan. Penilaian tingkat capaian responden (TCR) terendah Kualitas Pelayanan adalah 88% keterangan “Setuju” dengan rata-rata 4,4 pada pernyataan ke 15 (Y.15) dengan pernyataan saya memastikan fasilitas pendukung seperti toilet, air, minum, dan tempat istirahat tersedia dan layak digunakan.

4.1.8 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik atau persamaan regresi berganda yang digunakan.

4.1.9 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel Disiplin, Motivasi, Komitmen dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan bantuan program komputer SPSS 26

Tabel 4.11
Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050
Disiplin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662

Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040
Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017

a. Dependent
Variable: Kualitas
Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Dari tabel 4.7 dapat dilihat persamaan linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\hat{Y} = 25.955 + 0,065X_1 + 0,0233X_2 + 0,331X_3$$

4.1.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak.

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	2.92947658
Most Extreme Differences	Absolute	0.129
	Positive	0.082
	Negative	-0.129
Test Statistic		0.129
Asymp. Sig. (2-tailed)		.037 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		0.347
Point Probability		0.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance
Correction.

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.8 diatas terlihat bahwa hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan $0,347 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4.1.9.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050		
Disiplin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662	0.870	1.150
Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040	0.943	1.061
Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017	0.917	1.091

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan hasil tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel bebas dalam model regresi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Tolerance* dan VIF, dimana nilai *Tolerance* yang dihasilkan disiplin (X_1) sebesar $0,870 > 0,10$, Motivasi (X_2) sebesar $0,943 > 0,10$ dan Komitmen (X_3) sebesar $0,917 > 0,10$. Dilihat dari VIF hasil disiplin (X_1) sebesar $1.150 < 10,00$, Motivasi (X_2) sebesar $1.061 < 10,00$ dan Komitmen (X_3) sebesar $1.091 < 10,00$. Dari penjelasan ini dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

4.1.9.3 Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.14
Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std Error	Beta		
1	(Constant)	4.383	7.824		0.560	0.578
	Disiplin	0.040	0.090	0.070	0.443	0.660
	Motivasi	-0.012	0.067	-0.027	-0.176	0.861
	Komitmen	-0.057	0.081	-0.109	-0.710	0.482

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.10 di atas pada metode Glejser dapat dilihat pada model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Nilai signifikan variabel independen (Disiplin, Motivasi, dan Komitmen) masing-masing bernilai $X_1 = 0,660$, $X_2 = 0,861$, $X_3 = 0,482 >$ dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

4.1.9.4 Uji Autokorelasi

Tabel 4.15
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.899 ^a	0.808	0.795	1.51069	1.466

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y.P

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan pada tabel 4.11 didapatkan nilai DW sebesar 1,466. Jadi apabila dilihat pada tabel Durbin-Watson $n = 50$, $K = 3$, maka diperoleh nilai dL 1,4206 dan dU 1,6739. Sehingga nilai $4 - dU$ ($4 - 1,6739$) 2,3261, sedangkan nilai $4 - dL$ ($4 - 1,4206$) 2,5794. Berarti nilai DW berada diantara nilai du ($4 - dU$) dan dL ($4 - dL$) yaitu ($1,6739 < 1,466 < 2,3261$). Maka uji autokorelasi menggunakan metode Durbin-Watson dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi ini

4.1.10 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (t)

Tabel 4.16
Hasil Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a			T	Sig.
Model				Standardized Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050
	Disiplin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662
	Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040
	Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Kriteria pengujian:

1. Jika t_{hitung} positif:

- $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya H_0 diterima H_a ditolak (tidak berpengaruh).

2. Jika t_{hitung} negatif

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- b. $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H_0 diterima H_a ditolak (tidak berpengaruh).

1. Variabel Disiplin

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah Variabel “Disiplin”, kriteria pengujian menggunakan t_{hitung} positif, berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t_{hitung} 4,440 dan t_{tabel} 1,677 yang artinya $4,440 > 1,677$ dan nilai sig 0,662 > 0.05 berarti variabel Disiplin tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Variabel Motivasi

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah Variabel “Motivasi”, kriteria pengujian menggunakan t_{hitung} positif, berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t_{hitung} 2,113 dan t_{tabel} 1,677 yang artinya $2.133 > 1.677$ dan nilai sig 0,040 < 0.05 berarti Variabel Disiplin berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

3. Variabel Komitmen

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah Variabel “Komitmen”, kriteria pengujian menggunakan t_{hitung} negatif, berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t_{hitung} 2,486 dan t_{tabel} 1,677 yang artinya $2,486 > 1,677$ dan nilai sig 0,017 > 0,05 berarti variabel Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

2. Uji Simultan (F)

Tabel 4.17
Hasil Regresi Linier Berganda

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.910	3	41.970	4.591	.007 ^b
	Residual	420.510	46	9.142		
	Total	546.420	49			

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan
 b. Predictors: (Constant), Komitmen, Motivasi, Disiplin
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Berdasarkan data pada tabel 4.13 hasil uji simultan (F) menunjukkan nilai f_{hitung} 4,591 dan f_{tabel} 2,812 artinya $4,591 > 2,812$. Sig hitung 0,007 dan sig total 0,05 berarti $0,007 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama Disiplin, Motivasi, dan Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

3. Uji Determinasi (R^2)

Tabel 4.18
Hasil Regresi Linier Berganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	0.808	0.795	1.51069

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y.P

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 26

Dari tabel 4.14 di atas dapat diperoleh R *square* sebesar 0,808 atau 80,8%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh total variabel X terhadap variabel Y sebesar 80,8% sedangkan sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Interpretasi Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi diperoleh untuk memenuhi syarat-syarat statistik yaitu uji asumsi klasik, uji t, dan uji F. Maka persamaan garis regresi dugaan dapat dipakai sebagai alat pengukur sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$\hat{Y} = 25,955 + 0,065X_1 + 0,233X_2 + 0,331X_3$$

1. Konstanta

Berdasarkan penjelasan dari interpretasi di atas diperoleh nilai konstanta sebesar 25,955. Ini menunjukkan bahwa apabila variabel Disiplin, Motivasi, Komitmen bernilai 0, maka “Kualitas Pelayanan” sebesar 25,955 satuan.

2. Koefisien Variabel Disiplin (X1)

Nilai koefisien regresi variabel Disiplin didapatkan sebesar 0,065. Hal ini diperlihatkan bahwa setiap perubahan Disiplin (X1) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,065 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

3. Koefisien Variabel Motivasi (X2)

Nilai koefisien regresi variabel Motivasi didapatkan sebesar 0,233. Hal ini diperlihatkan bahwa setiap perubahan Motivasi (X2) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,233 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

4. Koefisien Variabel Komitmen (X3)

Nilai koefisien regresi variabel Komitmen didapatkan sebesar 0,331. Hal ini diperlihatkan bahwa setiap perubahan Komitmen (X3) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,331 satuan dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi tetap.

4.2.2 Pengaruh Disiplin Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan pada penelitian ini, bahwa Disiplin berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai t_{hitung} (4,440) t_{tabel} (1,675) dan nilai sig 0,662 > 0.05. Sehingga dapat disimpulkan Disiplin tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai sig nya kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa disiplin individu seperti tidak pernah absen tanpa izin merupakan aspek penting dalam etos kerja dan tanggung jawab personal, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin secara keseluruhan tidak menjadi faktor dominan dalam menentukan kualitas pelayanan. Kemungkinan, terdapat variabel lain yang lebih berpengaruh, seperti kompetensi, keterampilan komunikasi, kepuasan kerja, atau motivasi intrinsik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dapat dilihat dari hasil pernyataan terendah yang didapatkan pada kuesioner yaitu, "Saya tidak pernah absen absen tanpa izin". Meskipun seseorang memiliki tingkat disiplin tinggi dalam kehadiran, hal tersebut tidak secara langsung menjamin bahwa pelayanan yang diberikan akan lebih baik. Kualitas pelayanan dapat lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti efektivitas prosedur kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, dan sumber daya yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya berfokus pada disiplin semata.

Pernyataan "tidak pernah absen tanpa izin" bisa jadi hanya fokus pada aspek formal kehadiran. Seseorang mungkin hadir secara fisik, tetapi tidak memberikan

kontribusi maksimal atau terlibat penuh dalam pekerjaan. Seseorang bisa hadir setiap hari, tetapi jika tidak memiliki keterampilan yang dibutuhkan, pelayanannya tetap buruk. Disiplin kehadiran adalah fondasi penting, tetapi bukan jaminan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah hasil dari kombinasi berbagai faktor, termasuk keterampilan, pengetahuan, motivasi, sikap, sistem, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, penting untuk melihat kualitas pelayanan secara holistik dan tidak hanya terpaku pada aspek kehadiran.

Menurut Hasibuan (2002:193), disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya, sedangkan kesediaan adalah suatu sikap dan tingkah laku dalam melaksanakan peraturan perusahaan atau organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ardhani, Kusumawati, Eko Usriyono (2019) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Penanganan Stunting Melalui Kinerja Petugas di Puskesmas Pabuaran kecamatan Pabuaran Kabupaten Sukabumi .

4.2.3 Pengaruh Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan pada penelitian ini, bahwa Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai t_{hitung} (2,113) t_{tabel} (1,677) dan nilai sig 0,040 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan

Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai sig nya kecil dari 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara motivasi dan kualitas pelayanan, di mana peningkatan motivasi tenaga kerja berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks ini, hasil pernyataan tertinggi yang didapatkan dalam kuesioner yaitu "saya merasa kondisi keamanan yang baik meningkatkan motivasi saya untuk memberikan pelayanan yang baik". Lingkungan kerja yang aman dan kondusif dapat menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan motivasi individu untuk memberikan pelayanan yang optimal. Ketika pekerja merasa aman dari potensi ancaman fisik maupun psikologis, mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain itu, lingkungan kerja yang aman juga mendorong keterlibatan dan kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dengan demikian, tercipta pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan berkualitas, yang berkontribusi pada kepuasan pasien serta efektivitas sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Menurut Alfandi, (2018:23), motivasi merupakan suatu kemauan yang timbul dari dalam diri individu tau karena adanya terinspirasi, tersemangati, dan terdorong guna melaksanakan aktivitas dengan keikhlasan, senang hati, serta

bersungguh sehingga maka dari itu hasil dari aktifitas yang dilakukan didapatkan hasil yang bagus serta berkualitas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan Oleh Hantono Hantono, Wildansyah Lubis (2024) dengan judul Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus UPH.

4.2.4 Pengaruh Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah didapatkan pada penelitian ini, bahwa Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan dengan nilai t_{hitung} (2,486) t_{tabel} (1,677) dan nilai sig $0,017 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dan nilai sig nya kecil dari 0,05.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara komitmen dan kualitas pelayanan, di mana peningkatan komitmen tenaga kerja berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dapat dilihat dari beberapa hasil pernyataan tertinggi pertama yang didapatkan pada kuesioner yaitu "saya selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang berlaku di puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan". Kepatuhan terhadap peraturan dan prosedur operasional yang berlaku di fasilitas kesehatan, seperti puskesmas, merupakan manifestasi dari komitmen kerja yang tinggi. Dengan menjalankan setiap prosedur secara sistematis dan sesuai standar yang telah ditetapkan, tenaga kesehatan dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efektif tetapi juga aman dan berkualitas bagi pasien.

Komitmen terhadap regulasi yang berlaku juga mencerminkan profesionalisme serta tanggung jawab individu dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang diberikan.

Dapat dilihat dari beberapa hasil pernyataan tertinggi kedua yang didapatkan pada kuesioner yaitu “saya selalu mengikuti semua intruksi yang diberikan atasan, dalam memberikan layanan”. Mengikuti instruksi atasan dalam memberikan layanan dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena dapat meningkatkan konsistensi, efisiensi, dan kualitas pelayanan, serta mengembangkan kemampuan staf. Oleh karena itu, penting bagi staf untuk mengikuti instruksi atasan dalam memberikan layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Konsistensi dalam pelayanan merupakan faktor dalam menjaga standar kualitas. Dengan mengikuti instruksi atasan, seorang karyawan memastikan bahwa setiap pelanggan menerima layanan yang sama sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena individu yang memiliki tingkat komitmen tinggi cenderung menunjukkan loyalitas, dedikasi, serta kepatuhan terhadap standar kerja yang telah ditetapkan. Komitmen yang kuat juga mendorong konsistensi dalam penerapan prosedur operasional, meminimalkan risiko kesalahan, serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan. Selain itu, tenaga kerja yang berkomitmen biasanya memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga berdampak positif pada pengalaman pasien dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan.

Menurut Nadir (2019:136), komitmen adalah suatu keadaan yang melibatkan orang pribadi dan lainnya yang terkumpul karena adanya ikatan melalui sebuah perjanjian yang mempunyai tujuan yang ingin dicapai dengan merelakan waktu, energi dan uang untuk mencapai tujuan yang diinginkan atau janji yang dibuat untuk diri sendiri dengan cara mendisiplinkan pribadinya sendiri (*self generating*).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Diah Natalisa (2024) dengan judul Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Domestik: Sudut Pandang Pelanggan dan Penyaji Jasa.

4.2.5 Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 4,591 dengan nilai F_{tabel} 2,812 sehingga $4,591 > 2,812$ Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara Bersama-sama variabel independent terhadap dependen. Ini sesuai dengan penelitian terdahulu Raynaldo Novel (2018) Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kualitas Layanan di Perusahaan Fitness Surabaya, hasilnya menyatakan bahwa secara simultan terdapat Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan.

4.2.6 Determinasi Disiplin, Motivasi, dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji *Rsquare* yang didapat sebesar 80,8%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independent. Sebesar mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 80,8%, sedangkan sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

BAB V **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pada pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah Disiplin tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan karena nilai sig yang dihasilkan adalah sebesar 0,662 yang artinya nilai signya lebih kecil dari probabilitas $0,662 > 0,05$, maka hipotesis (H_1) ditolak. Variabel Disiplin mempunyai t_{hitung} yaitu 4,440 dengan t_{tabel} 1,677.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan karena nilai sig yang dihasilkan adalah sebesar 0,040 yang artinya nilai signya lebih kecil dari probabilitas $0,040 < 0,05$, maka hipotesis (H_2) diterima. Variabel Motivasi mempunyai t_{hitung} yaitu 2,113 dengan t_{tabel} 1,677.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan karena nilai sig yang dihasilkan adalah sebesar yang artinya nilai signya lebih besar dari probabilitas $0,017 < 0,05$, maka hipotesis (H_3) ditolak. Variabel Komitmen mempunyai t_{hitung} yaitu 2,486 dengan t_{tabel} 1,677.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 4,591 dengan nilai F_{tabel} 2,812 sehingga $4,591 > 2,812$ Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji *Rsquare* yang didapat sebesar 80,8%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 80,8%, sedangkan sisanya 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan maka saran peneliti terkait hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Disiplin tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dengan tanggapan responden dengan pernyataan “saya tidak pernah absen tanpa izin”. Tenaga Kesehatan sebaiknya memperkuat kebijakan dan prosedur yang diberikan Puskesmas dalam hal seperti kehadiran , kinerja, dan kepatuhan terhadap prosedur yang diberikan
2. Hasil penelitian Motivasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dengan tanggapan responden dengan pernyataan “saya merasa lingkungan kerja yang baik membuat saya tenang dalam bekerja sehingga memberikan pelayanan yang baik”. Tenaga Kesehatan sebaiknya pertahankan dan kembangkan lingkungan kerja positif seperti komunikasi terbuka budayakan komunikasi yang jujur, saling menghormati antar sesama tenaga Kesehatan. Saling berbagi informasi, ide, dan kekhawatiran dapat mencegah kesalahpahaman dan meningkatkan kolaborasi sehingga dapat memberikan Kualitas Pelayanan yang baik terhadap pasien
3. Hasil penelitian Komitmen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, dengan tanggapan responden dengan pernyataan “saya menerima umpan balik dari

atasan dan rekan kerja untuk meningkatkan prestasi kerja saya terhadap layanan yang optimal sebaiknya Tenaga Kesehatan menggunakan umpan balik untuk terus menyempurnakan keterampilan dan Kualitas Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreawan, M., & Daulay, S. M. (2023). **Pengaruh kualitas pelayanan dan kedisiplinan terhadap kepuasan kerja pegawai RSUD. Latersia Binjai.** Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 1(3), 68-82.
- Anggraini, Riska, Dwi Widi Hariyanto, dan Endang Muryani. "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen.**" Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Ilmu Manajemen (JEAMS) 5.2 (2024): 102-114.
- ARDHANI, N., Kusumawati, C. A., Eko Usriyono, S. E., & File, N. J. F. **PENGARUH KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT MORICH INDO FASHION.**
- Andriani, Yulia, and Masyhudzulhak Djamil. "**Pengaruh kompetensi dan motivasi tenaga kesehatan melalui komitmen organisasi sebagai variabel intervening terhadap kualitas pelayanan di rsud cileungsi.**" Indikator 2.3 (2018): 1-16.
- Barata, Atep Adya. **Dasar-dasar pelayanan prima.** Elex Media Komputindo, 2003.
- Baso, A. R. A. (2023). **Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Segeri Kabupaten Pangkep.** TheJournalish: Social and Government, 4(1), 78-83.
- Deni wahyudi purba, b. O. B. B. Y. **Pengaruh motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan studi pada pt. Digital network venture indonesia skripsi.** Diss. Stie malangkucecwara, 2020.
- Djaman, Sriwaty, Bakri Hasanuddin, and Rudin Rudin. "**Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Tora Belo Kabupaten Sigi.**" JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Inovasi Bisnis 3.2 (2021): 25-37.
- Harfika, J., dan Abdullah, N. 2017. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya.** Balance, XIV(1), 4456.
- Hantono, Hantono, and Wildansyah Lubis. "**Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja dan Budaya Organisasi Melalui Kepemimpinan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Di Kampus UPH.**" Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah) 7.1 (2024): 21-35.

- Jamaludin, Asep, and Asep Darojatul Romli. **"Pengaruh Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang."** Buana Ilmu 7.1 (2022): 269-276.
- Lestari, Setia. **Pengaruh Komitmen Manajemen, Perilaku Positif Tenaga Kesehatan Dan Dukungan Dinkes Terhadap Kualitas Layanan Pada Uptd Puskesmas Di Kabupaten Barito Selatan Provinsi Kalimantan Tengah.** KINDAI 17.2 (2021): 227-241.
- Natalisa, Diah. **Pengaruh Komitmen Manajemen Terhadap Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Domestik: Sudut Pandang Pelanggan dan Penyaji Jasa.** Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2024.
- Mardah, Siti, et al. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komitmen Dan Disiplin Terhadap Motivasi Belajar Mahasiswa."** Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan 7.2 (2023): 21-28.
- Pradana, H. A., Kismartini, K., & Aripin, S. (2022). **Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bea Cukai Madiun.** Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia, 7(2), 760.
- Pramesthi, Riska Ayu, and Rini Kartika Sari. **"Kualitas Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan."** Growth 21.1 (2023): 120-126.
- Permana, A. I. (2023). **Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan.** EMPIRE, 3(2), 103-109.
- Ratmelia, N., Ruspitasari, W., & Bukhori, M. (2024). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat.** Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen, 2(1).
- Rahmawati, R., & Badrudin, R. (2023). **Pengaruh Disiplin, Kompetensi, Motivasi Terhadap Kualitas Pelayanan Petugas Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Klaten.** Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 17(3), 191-204.
- Rizqi, C. K., Zulfikar, T., Utojo, W., Syahidin, R., & Kosasih, K. (2024). **Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan Kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien.** Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan, 15(2).
- Suhasto, Iwan, and Tri Lestariningsih. **"Analisis Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kedisiplinan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Sumber Daya**

- Manusia Menggunakan Analisis Partial Least Square." Jurnal AKSI (Akuntansi Dan Sistem Informasi) 3.1 (2018).**
- Sabri, Wahyu, Afni Yeni, and Seflidiana Roza. **"Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok)." Jurnal Bintang Manajemen 1.1 (2023): 76-88.**
- Setyawan, Indra Hary Tri, and Pahlawansyah Harahap. **"Peran Motivasi Kerja Dalam Menjembatani Antara Karakteristik Pekerjaan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Non Asn Di Kecamatan Pakis Aji, Jepara." Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis 12.1 (2019): 55-70.**
- Taufiq, Ahmad. **"Pengaruh Motivasi Intrinsik terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Magelang." JBTI: Jurnal Bisnis: Teori dan Implementasi 7.2 (2016): 158-178.**
- Tjiptono, Fandy. **SERVICE MANAGEMENT: Mewujudkan Layanan Prima** Edisi 4. Penerbit Andi, 2022.
- Zeithaml, Valarie. "A. Parasuraman Leonard L. Berry." **Kualitas Layanan: Perspektif Multidisiplin dan Multinasional 253 (2016).**

Lampiran**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth:
Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

Nama : Shintia Ulandia
Nim : 21070060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Dengan ini mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/i untuk mengisi lembar kuesioner ini dengan pilihan yang menurut anda tepat, karena jawaban yang Bapak/Ibu, Saudara/I berikan sangat membantu penelitian dalam penulisan tugas akhir.

Adapun judul skripsi peneliti “**Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan**”. Yang merupakan syarat penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Hormat Peneliti

Shintia Ulandia

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan

1. Identitas Tenaga Kesehatan

Beri tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai dengan keadaan anda.

Nama :

Umur :

Jenis Kelamin : Laki- Laki Perempuan

Profesi :

Lama Bekerja :

2. Petunjuk Pengisian

Isilah beberapa pernyataan berikut dengan memilih salah satu kolom dengan menggunakan tanda checklist (✓) pada kolom dibawah ini, dengan keterangan:

No	Pertanyaan	Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Contoh:

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya bersedia melakukan pekerjaan apapun.	✓				

1. Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)						
1	Saya memastikan bahwa pelayanan medis yang diberikan kepada pasien selalu konsisten dan dapat diandalkan					
2	Saya memastikan menunjukkan sikap profesional dan empati selama interaksi dengan pasien					
3	Saya memastikan pasien merasa aman dan percaya terhadap keputusan medis yang diambil oleh tenaga Kesehatan					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						
1	Saya memastikan cepat memberikan respons terhadap keluhan pasien					
2	Saya memastikan untuk meningkatkan komunikasi dengan pasien					
3	Saya memastikan petugas selalu siap dalam melayani pasien					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1	Saya selalu memberikan penjelasan yang jelas dan lengkap kepada pasien mengenai prosedur dan layanan Kesehatan yang akan mereka terima					
2	Saya memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan diperlakukan					

	dengan hormat selama proses pelayanan					
3	Saya berusaha untuk menciptakan suasana yang nyaman dan aman bagi pasien selama mereka menerima pelayanan di Puskesmas					
Empati (<i>Empathy</i>)						
1	Saya memastikan selalu bersikap ramah dan sopan kepada pasien					
2	Saya selalu siap meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan					
3	Saya selalu mendengarkan keluhan pasien dengan seksama					
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)						
1	Saya memastikan ruang tunggu pasien tertata rapi, bersih dan nyaman					
2	Saya memastikan ruang pemeriksaan sudah bersih dan nyaman					
3	Saya memastikan fasilitas pendukung seperti toilet, air minum, dan tempat istirahat tersedia dan layak digunakan					

2. Disiplin Kerja (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Ketaatan						
1	Saya selalu menggunakan masker dan sarung tangan saat berinteraksi dengan pasien					
2	Saya mematuhi semua prosedur dan kebijakan yang berlaku di tempat kerja untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal					
3	Saya menggunakan waktu kerja dengan efektif dan produktif dalam memberikan pelayanan					

4	Saya menggunakan alat pelindung diri (APD) sesuai dengan standar yang berlaku saat memberikan pelayanan kepada pasien					
Kualitas Pekerjaan						
1	Saya memastikan memberi informasi yang jelas dan akurat mengenai kondisi kesehatan pasien					
2	Saya berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja untuk memastikan koordinasi yang baik dalam pelayanan					
3	Saya aktif berpartisipasi dalam rapat dan diskusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan					
4	Saya selalu melakukan pemeriksaan dan penanganan pasien dengan cermat untuk memastikan Kualitas pelayanan yang tinggi					
Tanggung Jawab						
1	Saya merasa bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pasien yang saya tangani					
2	Saya mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah yang muncul dalam proses pelayanan kepada pasien					
3	Saya bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi pasien sesuai etika profesi					
4	Saya selalu berusaha untuk memenuhi harapan pasien dan memberikan solusi yang tepat atas keluhan mereka					
Kehadiran						
1	Saya selalu datang tepat waktu ditempat kerja					
2	Saya tidak pernah absen tanpa izin					

3	Saya tidak melakukan aktivitas pribadi saat jam kerja					
---	---	--	--	--	--	--

3. Motivasi (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kebutuhan Fisik						
1	Saya merasakan tempat kerja yang nyaman dan bebas gangguan mempermudah saya dalam melakukan pekerjaan					
2	Saya merasa alat-alat medis yang tersedia lengkap dan berkualitas sehingga mendukung pelayanan yang optimal					
3	Saya merasa lingkungan kerja yang baik membuat saya tenang dalam bekerja sehingga memberikan pelayanan yang baik					
Kebutuhan Keamanan						
1	Saya merasa kondisi keamanan yang baik meningkatkan motivasi saya untuk memberikan pelayanan yang baik					
2	Saya merasa aman ditempat kerja sehingga mendorong saya untuk lebih proaktif dalam memberikan pelayanan kesehatan					
3	Saya percaya bahwa lingkungan kerja yang aman berdampak positif pada kepuasan pasien terhadap pelayanan yang saya berikan					
Kebutuhan Sosial						
1	Saya merasa hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja meningkatkan motivasi saya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien					
2	Saya merasa dukungan dari tim membuat saya lebih bersemangat					

	dalam menjalankan tugas pelayanan Kesehatan					
3	Saya merasa kegiatan tim di tempat kerja mendorong saya untuk lebih aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan					
Kebutuhan Penghargaan Diri						
1	Saya merasa penghargaan yang saya terima mendorong saya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien					
2	Saya percaya bahwa penghargaan dari atasan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan yang saya berikan					
3	Saya merasa ketika mendapatkan penghargaan, saya merasa lebih termotivasi untuk mencapai target pelayanan yang ditetapkan					
Kebutuhan Aktualisasi Diri						
1	Saya merasa kesempatan untuk mengaktualisasikan diri membuat saya lebih termotivasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
2	Saya percaya bahwa pengembangan diri yang terus menerus berdampak positif pada pelayanan yang saya berikan kepada pasien					
3	Saya merasa ketika saya dapat mencapai tujuan pribadi dalam pekerjaan, motivasi saya untuk melayani pasien meningkat					

4. Komitmen (X3)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Kesetiaan						

1	Saya selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien tanpa mengabaikan kualitas					
2	Saya selalu merasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap tugas yang saya lakukan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan					
3	Saya merasa terikat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien yang datang ke Puskesmas					
Prestasi Kerja						
1	Saya merasa puas dengan hasil kerja yang saya capai dalam memberikan pelayanan kepada pasien.					
2	Saya aktif mencari cara untuk meningkatkan pelayanan saya dalam pekerjaan sehari-hari.					
3	Saya menerima umpan balik dari atasan dan rekan kerja untuk meningkatkan prestasi kerja saya terhadap layanan yang optimal					
Tanggung Jawab						
1	Saya merasa bertanggung jawab untuk menyelesaikan setiap tugas yang diberikan dengan tepat waktu dan sesuai standar yang ditetapkan					
2	Saya berkomitmen untuk terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan saya agar dapat memberikan pelayanan yang lebih					
3	Saya merasa bertanggung jawab untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pasien yang saya tangani.					
Ketaatan						
1	Saya selalu mematuhi semua peraturan dan prosedur yang berlaku di Puskesmas untuk meningkatkan layanan yang optimal					

2	Saya mengikuti semua instruksi yang diberikan oleh atasan dalam memberikan pelayanan					
3	Saya berusaha untuk memahami dan menerapkan kebijakan yang ditetapkan oleh Puskesmas dalam memberikan pelayanan					
Kejujuran						
1	Saya selalu memberikan informasi yang jujur dan akurat kepada pasien mengenai kondisi kesehatan pasien					
2	Saya tidak pernah menyembunyikan informasi penting yang dapat mempengaruhi keputusan pasien.					
3	Saya percaya bahwa kejujuran adalah kunci untuk membangun kepercayaan antara tenaga kesehatan dan pasien.					

Tingkat Capaian Responden

Disiplin (X₁)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X1.P1	30	19	1	0	0	4.58	91.6	Sangat Setuju
2	X1.P2	32	18	0	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
3	X1.P3	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
4	X1.P4	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
5	X1.P5	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
6	X1.P6	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
7	X1.P7	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
8	X1.P8	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
9	X1.P9	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
10	X1.P10	41	8	1	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
11	X1.P11	41	8	1	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
12	X1.P12	43	7	0	0	0	4.86	97.2	Sangat Setuju
13	X1.P13	38	11	1	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
14	X1.P14	26	23	1	0	0	4.5	90	Sangat Setuju
15	X1.P15	34	15	1	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
16	Total						4.71	94.19	Sangat Setuju

Motivasi (X₂)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X2.P1	39	10	1	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
2	X2.P2	32	17	1	0	0	4.62	92.4	Sangat Setuju
3	X2.P3	30	19	1	0	0	4.58	91.6	Sangat Setuju
4	X2.P4	43	6	1	0	0	4.84	96.8	Sangat Setuju
5	X2.P5	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
6	X2.P6	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
7	X2.P7	35	15	0	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
8	X2.P8	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
9	X2.P9	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
10	X2.P10	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
11	X2.P11	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
12	X2.P12	36	14	0	0	0	4.72	94.4	Sangat Setuju
13	X2.P13	33	16	1	0	0	4.64	92.8	Sangat Setuju
14	X2.P14	30	20	0	0	0	4.6	92	Sangat Setuju
15	X2.P15	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
16	Total						4.69	93.71	Sangat Setuju

Komitmen (X₃)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	X3.P1	44	6	0	0	0	4.88	97.6	Sangat Setuju
2	X3.P2	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
3	X3.P3	35	15	0	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
4	X3.P4	40	8	2	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
5	X3.P5	34	15	1	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
6	X3.P6	2	18	30	0	0	3.44	68.8	Sangat Setuju
7	X3.P7	39	11	0	0	0	4.78	95.6	Sangat Setuju
8	X3.P8	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
9	X3.P9	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
10	X3.P10	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
11	X3.P11	39	10	1	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
12	X3.P12	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
13	X3.P13	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
14	X3.P14	33	17	0	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
15	X3.P15	34	16	0	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
16	Total						4.67	93.47	Sangat Setuju

Kualitas Pelayanan (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS	Rata-rata	TCR 100%	Keterangan
1	Y1	40	10	0	0	0	4.8	96	Sangat Setuju
2	Y2	44	6	0	0	0	4.88	97.6	Sangat Setuju
3	Y3	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
4	Y4	37	10	3	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
5	Y5	45	5	0	0	0	4.9	98	Sangat Setuju
6	Y6	36	11	3	0	0	4.66	93.2	Sangat Setuju
7	Y7	36	13	1	0	0	4.7	94	Sangat Setuju
8	Y8	39	11	0	0	0	4.78	95.6	Sangat Setuju
9	Y9	38	12	0	0	0	4.76	95.2	Sangat Setuju
10	Y10	38	11	1	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
11	Y11	35	14	1	0	0	4.68	93.6	Sangat Setuju
12	Y12	37	13	0	0	0	4.74	94.8	Sangat Setuju
13	Y13	28	18	4	0	0	4.48	89.6	Setuju
14	Y14	26	20	4	0	0	4.44	88.8	Setuju
15	Y15	24	22	4	0	0	4.4	88	Setuju
16	Total						4.70	94.05	Sangat Setuju

P15	Pearson Correlation	0.209	-0.091	0.021	-0.008	.350*	0.148	.290*	0.140	-0.007	0.226	0.139	0.069	.450**	.469**	1	.541**
	Sig. (2-tailed)	0.145	0.531	0.886	0.957	0.013	0.306	0.041	0.332	0.960	0.114	0.335	0.632	0.001	0.001		0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.432**	.372**	.346*	.384**	.460**	.436**	.530**	.374**	.360*	.441**	.397**	.458**	.569**	.458**	.541**	1
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.008	0.014	0.006	0.001	0.002	0.000	0.007	0.010	0.001	0.004	0.001	0.000	0.001	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

*.
Correlation
is
significant
at the 0.05
level (2-
tailed).

**.
Correlation
is
significant
at the 0.01
level (2-
tailed).

TOTAL	Pearson Correlation	.588**	.566**	.629**	.603**	.390**	.537**	.483**	.580**	.569**	.556**	.588**	.613**	.637**	.467**	.564**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.005	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.001	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**.
Correlation
is
significant
at the 0.01
level (2-
tailed).

*.
Correlation
is
significant
at the 0.05
level (2-
tailed).

TOTAL	Pearson Correlation	.575**	.599**	.641**	.613**	.403**	.583**	.524**	.610**	.390**	.320*	.375**	.539**	.470**	.462**	.556**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.004	0.000	0.000	0.000	0.005	0.023	0.007	0.000	0.001	0.001	0.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**,
Correlation
is
significant
at the 0.01
level (2-
tailed).

*,
Correlation
is
significant
at the 0.05
level (2-
tailed).

Kualitas Pelayanan (Y)**Correlations**

		P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
P01	Pearson Correlation	1	0.277	.500**	.413**	0.167	.392**	.300*	0.097	0.187	0.041	-0.118	0.274	-0.094	-0.125	-0.079	.399**
	Sig. (2-tailed)		0.052	0.000	0.003	0.247	0.005	0.034	0.505	0.193	0.775	0.414	0.055	0.517	0.385	0.585	0.004
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P02	Pearson Correlation	0.277	1	.287*	.326*	.287*	.310*	0.148	0.250	0.225	-0.071	0.252	0.202	0.085	-0.035	0.039	.451**
	Sig. (2-tailed)	0.052		0.043	0.021	0.043	0.028	0.306	0.080	0.117	0.622	0.077	0.159	0.559	0.811	0.788	0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P03	Pearson Correlation	.500**	.287*	1	.505**	.333*	.602**	.333*	0.145	.281*	0.097	0.184	0.106	-0.063	-0.188	-0.105	.498**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.043		0.000	0.018	0.000	0.018	0.316	0.048	0.504	0.201	0.462	0.666	0.190	0.466	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P04	Pearson Correlation	.413**	.326*	.505**	1	0.275	.854**	0.083	-0.043	0.013	0.274	0.263	0.144	0.090	-0.052	-0.142	.569**

	Sig. (2-tailed)	0.003	0.021	0.000		0.053	0.000	0.568	0.766	0.929	0.054	0.065	0.317	0.533	0.721	0.327	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P05	Pearson Correlation	0.167	.287*	.333*	0.275	1	0.261	0.067	.306*	0.125	-0.041	0.053	-0.046	0.042	0.021	0.105	.357*
	Sig. (2-tailed)	0.247	0.043	0.018	0.053		0.067	0.646	0.031	0.388	0.775	0.717	0.753	0.774	0.885	0.466	0.011
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P06	Pearson Correlation	.392**	.310*	.602**	.854**	0.261	1	0.130	-0.061	0.073	0.253	0.239	0.123	0.062	-0.028	-0.226	.559**
	Sig. (2-tailed)	0.005	0.028	0.000	0.000	0.067		0.370	0.674	0.612	0.076	0.095	0.396	0.670	0.848	0.114	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P07	Pearson Correlation	.300*	0.148	.333*	0.083	0.067	0.130	1	.550**	.412**	-0.158	-0.221	-0.082	-0.050	0.100	0.253	.388**
	Sig. (2-tailed)	0.034	0.306	0.018	0.568	0.646	0.370		0.000	0.003	0.274	0.124	0.571	0.730	0.488	0.076	0.005
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P08	Pearson Correlation	0.097	0.250	0.145	-0.043	.306*	-0.061	.550**	1	.493**	-0.086	-0.049	0.125	0.247	.291*	.565**	.539**

	Sig. (2-tailed)	0.505	0.080	0.316	0.766	0.031	0.674	0.000		0.000	0.552	0.733	0.385	0.083	0.040	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P09	Pearson Correlation	0.187	0.225	.281*	0.013	0.125	0.073	.412**	.493**	1	-0.109	0.015	.307*	-0.164	-0.053	0.059	.347*
	Sig. (2-tailed)	0.193	0.117	0.048	0.929	0.388	0.612	0.003	0.000		0.452	0.919	0.030	0.255	0.715	0.683	0.014
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P10	Pearson Correlation	0.041	-0.071	0.097	0.274	-0.041	0.253	-0.158	-0.086	-0.109	1	.396**	.437**	0.275	0.112	0.013	.389**
	Sig. (2-tailed)	0.775	0.622	0.504	0.054	0.775	0.076	0.274	0.552	0.452		0.004	0.002	0.053	0.439	0.928	0.005
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P11	Pearson Correlation	-0.118	0.252	0.184	0.263	0.053	0.239	-0.221	-0.049	0.015	.396**	1	.525**	0.165	-0.059	-0.162	.353*
	Sig. (2-tailed)	0.414	0.077	0.201	0.065	0.717	0.095	0.124	0.733	0.919	0.004		0.000	0.252	0.682	0.261	0.012
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P12	Pearson Correlation	0.274	0.202	0.106	0.144	-0.046	0.123	-0.082	0.125	.307*	.437**	.525**	1	0.160	-0.020	-0.202	.414**

	Sig. (2-tailed)	0.055	0.159	0.462	0.317	0.753	0.396	0.571	0.385	0.030	0.002	0.000		0.268	0.890	0.160	0.003
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P13	Pearson Correlation	-0.094	0.085	-0.063	0.090	0.042	0.062	-0.050	0.247	-0.164	0.275	0.165	0.160	1	.806**	.662**	.586**
	Sig. (2-tailed)	0.517	0.559	0.666	0.533	0.774	0.670	0.730	0.083	0.255	0.053	0.252	0.268		0.000	0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P14	Pearson Correlation	-0.125	-0.035	-0.188	-0.052	0.021	-0.028	0.100	.291*	-0.053	0.112	-0.059	-0.020	.806**	1	.704**	.485**
	Sig. (2-tailed)	0.385	0.811	0.190	0.721	0.885	0.848	0.488	0.040	0.715	0.439	0.682	0.890	0.000		0.000	0.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
P15	Pearson Correlation	-0.079	0.039	-0.105	-0.142	0.105	-0.226	0.253	.565**	0.059	0.013	-0.162	-0.202	.662**	.704**	1	.452**
	Sig. (2-tailed)	0.585	0.788	0.466	0.327	0.466	0.114	0.076	0.000	0.683	0.928	0.261	0.160	0.000	0.000		0.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	.399**	.451**	.498**	.569**	.357*	.559**	.388**	.539**	.347*	.389**	.353*	.414**	.586**	.485**	.452**	1

	Sig. (2-tailed)	0.004	0.001	0.000	0.000	0.011	0.000	0.005	0.000	0.014	0.005	0.012	0.003	0.000	0.000	0.001	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Disiplin (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	15

Motivasi (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	15

Komitmen (X₃)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	15

Kualitas Pelayanan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	15

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.000000
	Std. Deviation	2.92947658
Most Extreme Differences	Absolute	0.129
	Positive	0.082
	Negative	-0.129
Test Statistic		0.129

Asymp. Sig. (2-tailed)		.037 ^c
Exact Sig. (2-tailed)		0.347
Point Probability		0.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model				Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050		
	Disiplin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662	0.870	1.150
	Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040	0.943	1.061
	Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017	0.917	1.091

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Heterokedasititas

Coefficients^a

Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	4.383	7.824		0.560	0.578
	Disiplin	0.040	0.090	0.070	0.443	0.660
	Motivasi	-0.012	0.067	-0.027	-0.176	0.861
	Komitmen	-0.057	0.081	-0.109	-0.710	0.482

a. Dependent Variable: ABS

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.899 ^a	0.808	0.795	1.51069	1.466

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y.P

Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050
	Dispilin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662
	Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040
	Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Parsial (t)

Coefficients^a

Model				Standardized Coefficients	t	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	25.955	12.913		2.010	0.050
	Dispilin	0.065	0.149	0.061	0.440	0.662
	Motivasi	0.233	0.110	0.281	2.113	0.040
	Komitmen	0.331	0.133	0.336	2.486	0.017

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Uji Simultan (f)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	125.910	3	41.970	4.591	.007 ^b
	Residual	420.510	46	9.142		
	Total	546.420	49			

a. Dependent Variable:
Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant),
Komitmen, Motivasi, Disiplin

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.899 ^a	0.808	0.795	1.51069

a. Predictors: (Constant), X1, X2, X3

b. Dependent Variable: Y.P

r tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974

26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

T tabel

Pr \ df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421

60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

F tabel

$\alpha =$ 0,05	$df_1 = (k-1)$							
$df_2 = (n$ $- k - 1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
1	161,448	199,500	215,707	224,583	230,162	233,986	236,768	238,883
2	18,513	19,000	19,164	19,247	19,296	19,330	19,353	19,371
3	10,128	9,552	9,277	9,117	9,013	8,941	8,887	8,845
4	7,709	6,944	6,591	6,388	6,256	6,163	6,094	6,041
5	6,608	5,786	5,409	5,192	5,050	4,950	4,876	4,818
6	5,987	5,143	4,757	4,534	4,387	4,284	4,207	4,147
7	5,591	4,737	4,347	4,120	3,972	3,866	3,787	3,726
8	5,318	4,459	4,066	3,838	3,687	3,581	3,500	3,438
9	5,117	4,256	3,863	3,633	3,482	3,374	3,293	3,230
10	4,965	4,103	3,708	3,478	3,326	3,217	3,135	3,072
11	4,844	3,982	3,587	3,357	3,204	3,095	3,012	2,948
12	4,747	3,885	3,490	3,259	3,106	2,996	2,913	2,849
13	4,667	3,806	3,411	3,179	3,025	2,915	2,832	2,767
14	4,600	3,739	3,344	3,112	2,958	2,848	2,764	2,699
15	4,543	3,682	3,287	3,056	2,901	2,790	2,707	2,641
16	4,494	3,634	3,239	3,007	2,852	2,741	2,657	2,591
17	4,451	3,592	3,197	2,965	2,810	2,699	2,614	2,548
18	4,414	3,555	3,160	2,928	2,773	2,661	2,577	2,510

19	4,381	3,522	3,127	2,895	2,740	2,628	2,544	2,477
20	4,351	3,493	3,098	2,866	2,711	2,599	2,514	2,447
21	4,325	3,467	3,072	2,840	2,685	2,573	2,488	2,420
22	4,301	3,443	3,049	2,817	2,661	2,549	2,464	2,397
23	4,279	3,422	3,028	2,796	2,640	2,528	2,442	2,375
24	4,260	3,403	3,009	2,776	2,621	2,508	2,423	2,355
25	4,242	3,385	2,991	2,759	2,603	2,490	2,405	2,337
26	4,225	3,369	2,975	2,743	2,587	2,474	2,388	2,321
27	4,210	3,354	2,960	2,728	2,572	2,459	2,373	2,305
28	4,196	3,340	2,947	2,714	2,558	2,445	2,359	2,291
29	4,183	3,328	2,934	2,701	2,545	2,432	2,346	2,278
30	4,171	3,316	2,922	2,690	2,534	2,421	2,334	2,266
31	4,160	3,305	2,911	2,679	2,523	2,409	2,323	2,255
32	4,149	3,295	2,901	2,668	2,512	2,399	2,313	2,244
33	4,139	3,285	2,892	2,659	2,503	2,389	2,303	2,235
34	4,130	3,276	2,883	2,650	2,494	2,380	2,294	2,225
35	4,121	3,267	2,874	2,641	2,485	2,372	2,285	2,217
36	4,113	3,259	2,866	2,634	2,477	2,364	2,277	2,209
37	4,105	3,252	2,859	2,626	2,470	2,356	2,270	2,201
38	4,098	3,245	2,852	2,619	2,463	2,349	2,262	2,194
39	4,091	3,238	2,845	2,612	2,456	2,342	2,255	2,187
40	4,085	3,232	2,839	2,606	2,449	2,336	2,249	2,180
41	4,079	3,226	2,833	2,600	2,443	2,330	2,243	2,174
42	4,073	3,220	2,827	2,594	2,438	2,324	2,237	2,168
43	4,067	3,214	2,822	2,589	2,432	2,318	2,232	2,163
44	4,062	3,209	2,816	2,584	2,427	2,313	2,226	2,157
45	4,057	3,204	2,812	2,579	2,422	2,308	2,221	2,152
46	4,052	3,200	2,807	2,574	2,417	2,304	2,216	2,147
47	4,047	3,195	2,802	2,570	2,413	2,299	2,212	2,143
48	4,043	3,191	2,798	2,565	2,409	2,295	2,207	2,138
49	4,038	3,187	2,794	2,561	2,404	2,290	2,203	2,134
50	4,034	3,183	2,790	2,557	2,400	2,286	2,199	2,130

DU/DL TABEL

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU								
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736

48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683

Dokumentasi



Puskesmas Tapan Pesisir Selatan





Pengisian kuesioner secara langsung oleh Tenaga Kesehatan Puskesmas

Tapan Pesisir Selatan

Surat Keputusan




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS EKONOMI

SURAT KEPUTUSAN
Nomor : 1268 / KEP / II.3/AU/F/2024
TENTANG :
PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR/SKRIPSI
TAHUN AKADEMIK 2024 / 2025

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat di Padang, setelah :

Menimbang : 1. Bahwa sesuai dengan buku Pedoman Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat perlu ditetapkan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi untuk setiap mahasiswa;

2. Bahwa judul tugas akhir/skripsi terlebih dahulu harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk oleh ketua Prodi;

3. Bahwa untuk kepastian dalam pelaksanaan tugas Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi perlu ditetapkan Surat Keputusan Dekan;

Mengingat : 1. AD dan ART Muhammadiyah

2. Undang-undang Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas

3. PP Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan dan penyelenggaraan Pendidikan.

4. Statuta UM Sumbar Tahun 2020

5. SK Akreditasi Nomor : 013/BAN-PT/Ak-XII/S1/VI/2009 tanggal 9 Juni 2009.

6. SK Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 63/SK-MPT/III.B/1.b/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Qaedah PTM

MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama : Menyetujui Judul Skripsi/tugas akhir kepada mahasiswa yang tersebut namanya dibawah ini;

Nama : Shintia Ulandia
Bp/NPM : 21070060
Prodi : Manajemen

Judul Tugas Akhir/Skripsi :
Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan

Kedua : Menunjuk :

1. Dr. Tri Irfa Indrayani, M. Pd Ditugaskan Sebagai Pembimbing I
2. Fitri Kurnia, SE., MSc Ditugaskan Sebagai Pembimbing II

Ketiga : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagai amanah. Jika terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan ditinjau kembali sebagaimana mestinya;

Ditetapkan di : Padang
Pada tanggal : 2 Jumadil Awal 1446
4 November 2024



Dekan

Ummu Puteri Sari, S.E., M. Si
NIDN. 1019098502

Tembusan:

1. Rektor UM Sumbar
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

SUMATERA
BARATUNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS EKONOMI

Jalan H. Agus Salvo, Padang, Sumatera Barat 25139

Nomor : 1268 / KEP /II.3/AU/F/2024
Lamp. : 1 Lembar
Hal : Pembimbing SkripsiPadang, 2 *Jumadil Awal* 1446
4 November 2024

Kepada Yth. Bpk/Ibuk/Sdr.

1. **Dr. Tri Irfa Indrayani, M. Pd**
2. **Fitri Kurnia, SE., MSc**

Staf Pengajar Fakultas Ekonomi UM Sumbar
di
Padang*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Kami sampaikan kepada Bapak/Ibuk/Sdr. bahwa mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan menulis skripsi dengan baik. Untuk itu kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibuk/Sdr. menjadi pembimbing skripsi atas nama :

Nama : **Shintia Ulandia**
N I M : **21070060**
Program Studi : Manajemen
Jenjang Program : Strata I (S1)
Dengan Judul : ***Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan***

Selanjutnya setiap kegiatan konsultasi bimbingan skripsi, supaya Bapak/Ibuk/Sdr. Untuk mengisi daftar kegiatan konsultasi (terlampir). Yang nantinya dikirim ke Kopertis Wilayah X.

Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibuk/Saudara, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Saudara diucapkan terima kasih.

Wabillaahi taufiq walhidayah
Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Immu Puteri Sari, S.E., M. Si
NIDN. 1019098502

Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Skripsi

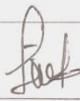



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS EKONOMI

Jalan H. T. Sani, Padang, Sumatera Barat 25139

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Shintia Ulandia
 N I M : 21070060
 Program Studi : Manajemen
 Jenjang Program : S1
 Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	5/11/24	Perbaiki judul		
2.	11/11/24	Perbaiki judul & tambahkan paragraf ke-1 di latar belakang		
3.	18/11/24	Lengkap Ys 2 Buat Questionnaire		
4.	21/11/24	1. Penulisan 2. Penomoran sub bab, tabel & gambar 3. Pengaturan margin, dll. 4. Ada di captt.		
5.	26/11/24	ACC Revisi		
6.	3/12/24	ACC dgn revisi		
7.	3/2/25	Perbaiki outline & penulisan + judul		
8.	5/2/25	Perbaiki		
9.	15/2/25	ACC Revisi		
10.	7/2/25	ACC Revisi		

Padang,

Dekan



Jimmu Puteri Sari, S.E., M. Si
NIDN. 1019098502



UM SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS EKONOMI

Kampus 1, Jln. Pasir Kandang No. 4 Kota Tengah, Padang

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Shintia Ulandia
 N I M : 21070060
 Program Studi : Manajemen
 Jenjang Program : S1
 Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan

No.	Tanggal Konsultasi	Usulan/Perbaikan/Penjelasan	Tanda Tangan	
			Pembimbing I	Pembimbing II
1.	18/2/2025	acc kompre		
2.	18/2/2025	Acc kompre		
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

Padang,

Dekan



Immu Puteri Sari, S.E., M. Si
 NIDN. 1019098502

Peretujuan Seminar Proposal

PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL

Telah disetujui untuk Seminar Proposal

“Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Komitmen Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan ”

Nama : **Shintia Ulandia**
NIM : **21070060**
Program Studi : **Manajemen**

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Dr. TRI IRFA INDRAYANI, M. Pd
Padang, 30 November 2024

Pembimbing II

FITRI KURNIA, S.E, M.Sc
Padang, 30 November 2024

Mengetahui,
Ketua Prodi

USMIAR, SE, M.Si

Padang, 30 november 2024

Persetujuan Seminar Hasil

PERSETUJUAN SEMINAR HASIL

Telah disetujui untuk Seminar Hasil
“Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen
Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan
Puskesmas Tapan Pesisir Selatan”

Nama : **Shintia Ulandia**
NIM : **21070060**
Program Studi : **Manajemen**

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Tri Irfa Indrayani, M. Pd
Padang, 07 Februari 2025.

Pembimbing II



Fitri Kurnia, SE, M.Sc
Padang, 07 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Prodi



USMIAR, SE, M.Si

Padang, 07 Februari 2025

Peretujuan Komprehensif

PERSETUJUAN KOMPREHENSIF

Telah disetujui untuk Komprehensif

"Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan"

Nama : **Shintia Ulandia**
NIM : **21070060**
Program Studi : **Manajemen**

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Tri Irfi Indrayani, M. Pd
Padang, 15 Februari 2025

Pembimbing II



Fitri Kurnia, SE, MSc
Padang, 15 Februari 2025

Mengetahui,
Ketua Prodi



Usmiar, SE, M.Si
Padang, 15 Februari 2025

Bebas Plagiarisme



UM
SUMATERA
BARAT

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

FAKULTAS EKONOMI

Jalan Khatib Sulaiman No. 1, Padang, Sumatera Barat

SURAT KETERAGAN BEBAS PLAGIARISME
Nomor : 258/KET /II.3.AU/D/2025

Operator Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dengan ini menerangkan bahwa Mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	: <i>Shintia Ulandia</i>
N I M	: 21070060
Program Studi	: SI Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Judul Tugas Akhir/Skripsi:

“PENGARUH DISIPLIN, MOTIVASI DAN KOMITMEN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TENAGA KESEHATAN PUSKESMAS TAPAN PESISIR SELATAN”

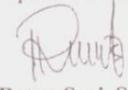
Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiarisme kurang dari 30 % pada setiap subbab naskah Tugas Akhir/Skripsi yang di susun. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasarat untuk mengikuti ujian Tugas Akhir/Skripsi.

Mengetahui,
Dekan



Immu Puteri Sari, S.E., M. Si
NIDN. 3019098502

Padang, 20 Februari 2025
Operator Fakultas Ekonomi



Ratna Sari, S. Kom
NIK. 21022017

Website : www.fekon.umsh.ac.id
Email : fekonumsh02@gmail.com

Telp : (0751) 4851262
Padang 25172

Mohon Izin Penelitian

	<p>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT</p> <p>FAKULTAS EKONOMI</p>														
<p>Nomor : 099-TE3-AUE-2025 Lamp. : Proposal Penelitian Hal. : Mohon Izin Penelitian</p>	<p>Padang, 13 Januari 2025 M 13 Rajab 1446 H</p>														
<p>Kepada Yth Kepala Puskesmas Tapan Pesisir Selatan Di Tempat</p> <p><i>Assalammu'alaikum wr. wb.</i></p> <p>Dalam rangka menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, maka setiap mahasiswa diharuskan melakukan penelitian ke lapangan untuk penulisan skripsi.</p> <p>Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu menerima mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data pada perusahaan/instansi yang Bapak/Ibu pimpin, dengan data mahasiswa</p> <table border="0" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td>: Shintia Ulandia</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: 21070060</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Manajemen</td> </tr> <tr> <td>Jenjang Program</td> <td>: Strata Satu (S1)</td> </tr> <tr> <td>Judul Skripsi</td> <td>: Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan</td> </tr> <tr> <td>Waktu Penelitian</td> <td>: 13 Januari - 13 Februari</td> </tr> <tr> <td>No Hp</td> <td>: 085363027423</td> </tr> </table> <p>Demikian disampaikan kepada Bapak/Ibu, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.</p> <p style="text-align: center;"><i>Wabillaahi taufiq walhidayah</i> <i>Wassalammu'alaikum wr. wb.</i></p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p style="margin: 0;"><u>Annu Puatri Sari, S.E., M.Si</u> NIDN 1619098502</p> </div> <p style="margin-top: 20px;">Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor UM Sumatera Barat 2. Peninggal 		Nama	: Shintia Ulandia	NIM	: 21070060	Program Studi	: Manajemen	Jenjang Program	: Strata Satu (S1)	Judul Skripsi	: Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan	Waktu Penelitian	: 13 Januari - 13 Februari	No Hp	: 085363027423
Nama	: Shintia Ulandia														
NIM	: 21070060														
Program Studi	: Manajemen														
Jenjang Program	: Strata Satu (S1)														
Judul Skripsi	: Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan														
Waktu Penelitian	: 13 Januari - 13 Februari														
No Hp	: 085363027423														

Balasan Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN PESISIR SELATAN
UPT PUSKESMAS TAPAN

Jln Pasar Bukit Kec. Basa Ampek Balai Tapan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat 25673
 No Hp : 082289769614 Email: pukesmastapan18@gmail.com
 Laman: <https://puskesmastapan.pesisirselatankab.go.id>

Nomor : 800 / 390 / PKM – TAPAN / II / 2025
 Lampiran : (-)
 Perihal : Selesai Penelitian
An. Shintia Ulandia

Kepada Yth,
 Ketua Prodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah
 Sumatera Barat
 di
 Tempat
 Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari sdr tentang Permohonan Penelitian A.n :

Nama : Shintia Ulandia
 NIM : 21070060
 Program Studi : S1 Manajemen
 Judul Skripsi : “ Pengaruh Disiplin, Motivasi dan Komitmen Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Puskesmas Tapan Pesisir Selatan ”.

Maka kami sampaikan kepada saudara bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian pada tanggal 13 Januari 2025 s/d 13 Februari 2025 sesuai dengan konsep penelitian.

Demikianlah Surat ini disampaikan agar dapat dipergunakan Sebagaimana Mestinya.

Tapan, 20 Februari 2025
 Kepala Puskesmas Tapan

 (dr. Elfrina Mirna, MKM)
 Nip.19840427 201412 2 001