



**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KINERJA PETUGAS PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JATI UWUNG KOTA TANGERANG TAHUN 2021**

*The Effect of Work Discipline and Performance of Officers Puskesmas on The Quality Of Health Services in Jatiuwung Puskesmas, Tangerang City in 2021*

Defi Setya Ningrum<sup>1</sup>, Bayu Imanuddin<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>STIKes Yatsi Tangerang

<sup>1</sup>Email : [devysetyanrm@gmail.com](mailto:devysetyanrm@gmail.com)

**Abstract**

*At the same time, the number of employees who have good discipline, morale, work assignments, punctuality and work efficiency will increase. This will support the achievement of quality targets for health services, employees and the community. Public health center discipline is said to be good, if there is an increase in discipline it becomes an important part of human resource management (HR), as an important factor in improving work. Research Objectives : to find out whether there is a influence of Work Discipline on the Quality of Health Services in 2021 and to find out whether there is a influence of the Performance of Officers Puskesmas on the Quality of Health Services in 2021. Research Methods : used in this study is a quantitative descriptive correlation to determine influence of Work Discipline and the Performance Puskesmas of Health Center Officers on the Quality of Health Services in 2021. Sampling was carried out using the Total Sampling technique, namely all Puskesmas employees, based on data at the Jatiuwung Health Center in 2021 with a population of 51 respondents. Based on the results of the T Test (Partial) research, it was found that the Variable influence of Work Discipline (Variable X1) and Officer Performance Puskesmas (Variable X2) on the Quality of Health Services (Variable Y) with a value of 0.000, and 0.024, which value is greater than = 0.05 and it can be concluded that all variables, namely the influence of work discipline (X1), officers' performance Puskesmas (X2) have a significant effect on the quality of health services (Y). Meanwhile, based on the results of the F (simultaneous) test that has been carried out, the value is 0.000 where the value is = 0.05, it can be concluded that these variables have a significant effect simultaneously.*

**Keywords:** *Work Discipline, Officer Performance Puskesmas, Quality of Health Services*

**Abstrak**

Pada saat yang sama, jumlah pegawai yang memiliki disiplin, semangat kerja, tugas kerja, ketepatan waktu dan efisiensi kerja yang baik akan meningkat. Hal ini akan mendukung tercapainya sasaran mutu pelayanan kesehatan, pegawai dan masyarakat. Disiplin puskesmas dikatakan baik, jika ada peningkatan kedisiplinan menjadi bagian penting dari manajemen sumber daya manusia (SDM), sebagai faktor penting dalam meningkatkan kerja. Tujuan Penelitian : untuk mengetahui apakah ada Pengaruh *Disiplin Kerja dan Kinerja Petugas Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Tahun 2021*. Metode Penelitian : yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif korelasi untuk mengetahui hubungan *Disiplin Kerja dan Kinerja Petugas Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Tahun 2021*. Pengambilan sampel dilakukan secara teknik *Total Sampling* yaitu seluruh pegawai Puskesmas, berdasarkan data di

Puskesmas Jatiuwung Tahun 2021 populasi sebanyak 51 responden. Berdasarkan hasil penelitian Uji T (Parsial) didapatkan variabel Pengaruh Disiplin Kerja (Variabel  $X_1$ ) dan Kinerja Petugas Puskesmas (Variabel  $X_2$ ) Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan (Variabel Y) yakni dengan nilai adalah 0.000, dan 0.024 yang mana nilai tersebut lebih besar dari  $\alpha = 0.05$  dan dapat disimpulkan bahwa semua variabel yaitu variabel pengaruh disiplin kerja ( $X_1$ ), kinerja petugas puskesmas ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y). Sedangkan berdasarkan hasil Uji F (Simultan) yang telah dilakukan didapatkan nilai 0.000 yang mana nilai tersebut  $\geq \alpha = 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut berpengaruh signifikan secara simultan.

**Kata Kunci:** *Disiplin Kerja, Kinerja Petugas Puskesmas, Kualitas Pelayanan Kesehatan*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Sipil merupakan peraturan yang mengatur kewajiban, larangan dan sanksi yang tidak ditaati atau larangan yang di langgar oleh pegawai tersebut. Tambunan (2012), mengungkapkan bahwa jika disiplin kerja tinggi, dengan sendirinya efektifitas dan ketepatan waktupun tinggi, sekaligus akan terlihat pada kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan, sebaliknya jika di dalam kerabat kerja efektifitas dan ketepatan waktunya rendah, kinerja pegawai dan kualitas pelayanan kesehatannya pun juga rendah, maka hal ini menetapkan dalam kerabat kerja tersebut tidak ada yang disiplin kerja (Peraturan Pemerintah, 2019).

Menurut Departemen Kesehatan RI, Jumlah sumber daya manusia kesehatan belum memadai. Rasio tenaga kesehatan dengan jumlah penduduk masih rendah. Produksi dokter setiap tahun sekitar 2.500 dokter baru. Produksi perawat setiap tahun sekitar 40.000 perawat baru. Sedangkan produksi bidan setiap tahun sekitar 600 bidan baru. Namun daya serap tenaga kesehatan oleh jaringan pelayanan kesehatan masih terbatas. Jumlah kehadiran juga dan kedisiplinan sangat penting, mengingat kehadiran dan kedisiplinan kerja merupakan tanggung jawab masing-masing petugas sebagai indikator dalam meningkatkan prestasi kerja untuk mencapai tujuan organisasi (Amir et al., 2021).

Di Indonesia Eximbank atau Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia (LPEI) yang merupakan lembaga keuangan khusus milik Pemerintah Republik Indonesia berdiri berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2009 tentang "Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia". Yang diketahui jumlah pegawai Indonesia Eximbank tercatat dalam periode antara bulan Februari sampai dengan April 2016 diketahui persentase dari pegawai yang terlambat datang cukup tinggi dimana rata-rata tingkat keterlambatan pegawai dalam periode tersebut adalah 62,63%. Selanjutnya, persentase dari pegawai yang pulang lebih cepat dari jam seharusnya rata-rata sekitar 32,21% dari total jumlah pegawai. Mengenai hal tersebut ini berarti diketahui bahwa dari sisi disiplin waktu, pegawai Eximbank memiliki disiplin waktu yang rendah (Nofriansyah, 2016). Disiplin Kerja merupakan disiplin dalam segala hal baik itu dalam bekerja maupun tidak. Dengan kita membiasakan diri dalam disiplin waktu maka semua pekerjaan akan ternilai baik serta tidak akan mendapatkan sanksi jika kita disiplin waktu dalam bekerja.

Kinerja Petugas merupakan kemampuan seseorang dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu dalam sebuah organisasi yang diharapkan mampu menjalankan tanggung jawab demi tercapainya suatu tujuan, kemampuan

dapat bersumber dari pendidikan, pengalaman, pelatihan, serta pengembangan yang diikuti (Usman, 2016). Pelayanan kesehatan merupakan fasilitas pelayanan, yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk mengatur pelayanan kesehatan. Baik meningkatkan, mencegah, penyembuhan dan pemulihan oleh pemerintah daerah dan masyarakat (Kemenkes, 2019).

Kesehatan adalah keperluan masyarakat untuk mendapatkan kehidupan yang pantas dan produktif. Maka perlunya badan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang dikendalikan oleh *cost* dan mutunya. Ditegaskan bahwa setiap individu memiliki hak yang sama dalam mendapatkan akses atau sumber daya di bidang kesehatan dan mendapatkan layanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan terjangkau, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 (Rusman, 2018) dalam (Imanuddin, 2021).

Salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin waktu di Puskesmas adalah ketidaktepatan waktu yang dapat menyebabkan kinerja petugas yang menurun. Jika kinerja petugas yang menurun juga akan mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah Pengaruh Disiplin Kerja dan Kinerja Petugas Puskesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021.

## **METODE**

Desain yang digunakan pada penelitian ini merupakan deskriptif korelasi. Korelasi berfungsi untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel maupun lebih (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini menggunakan pendekatan Cross-Sectional merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko atau variabel independen dengan efek atau variabel dependen serta pengumpulan data / informasi sekaligus pada saat itu (Notoatmodjo, 2018). Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret sampai dengan Agustus 2021. Populasi pada penelitian ini merupakan petugas Puskesmas ataupun tenaga kesehatan yang bekerja di Puskesmas Jatiuwung yang berjumlah 51 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Total Sampling dengan jumlah sampel 51 responden. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dimana responden mengisi kuesioner disiplin kerja dan kinerja petugas Puskesmas serta kualitas pelayanan kesehatan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi disiplin waktu di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021, berjumlah 51 responden. Dimana didapatkan responden yang mempunyai nilai tepat waktu sebanyak 46 orang (90.2%), dan responden yang mempunyai nilai terlambat sebanyak 5 orang (9.8%). Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Ismira Erlyasna Ginting dan Herbert Wau (2019) dengan judul “Pengaruh Disiplin Kerja Dengan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Berastagi Kabupaten Karo”. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa sebesar 57 responden (81.4%) memiliki penilaian yang tepat waktu, dan 13 responden (18.6%) memiliki penilaian yang terlambat atau tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi Kinerja Petugas di

Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021, dari 51 responden. Dimana responden yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (60.8%), responden yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang cukup sebanyak 15 orang (29.4%), dan yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang kurang sebanyak 5 orang (9.8%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kasimaryanti (2016) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dengan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja dengan kriteria baik yaitu sebanyak 18 orang (56.3 %), sedangkan yang tingkat kinerja dengan kriteria kurang baik yaitu sebanyak 14 orang (48.2%).

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi Kinerja Petugas di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021, dari 51 responden. Dimana responden yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebanyak 31 orang (60.8%), responden yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang cukup sebanyak 15 orang (29.4%), dan yang melakukan kualitas pelayanan kesehatan yang kurang sebanyak 5 orang (9.8%).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kasimaryanti (2016) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dengan Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tataba Kec. Buko Kabupaten Banggai Kepulauan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 45 responden (58,4%) memiliki tingkat kualitas yang baik, dan 32 responden (41,6%) yang memiliki tingkat kualitas yang tidak baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan uji T didapatkan nilai  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  yaitu sebesar  $4,175 \geq 2,010$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk hasil dari penelitian menggunakan uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yaitu sebesar  $34,792 \geq 3,19$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya variabel Disiplin Kerja dan Kinerja Petugas Puskesmas berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Nasser Hasibuan (2017) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marancar Udik Kabupaten Tapanuli Selatan”. Dengan hasil penelitian menggunakan uji T didapatkan nilai  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  yaitu sebesar  $5,332 \geq 0,2018$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk hasil dari penelitian menggunakan uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yaitu sebesar  $1329,188 \geq 3,220$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya variabel Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marancar Udik Kabupaten Tapanuli Selatan.

Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan uji T didapatkan nilai  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,339 \geq 2,010$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya

variabel kinerja petugas puskesmas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk hasil dari penelitian menggunakan uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yaitu sebesar  $34,792 \geq 3,19$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang artinya variabel Disiplin Kerja dan Kinerja Petugas Puskesmas berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jatiuwung Kota Tangerang Tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Nasser Hasibuan (2017) yang berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marancar Udik Kabupaten Tapanuli Selatan”. Dengan hasil penelitian menggunakan uji T didapatkan nilai  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  yaitu sebesar  $12,043 \geq 0,2018$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang artinya variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan untuk hasil dari penelitian menggunakan uji F didapatkan nilai  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  yaitu sebesar  $1329,188 \geq 3,220$  dengan taraf signifikan 5% yaitu (0,05), Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang artinya variabel Disiplin Kerja dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marancar Udik Kabupaten Tapanuli Selatan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan distribusi frekuensi diketahui mayoritas petugas yang memiliki ketepatan waktu yaitu sebanyak 46 orang (90.2%), petugas yang memiliki tingkat kinerja yang baik yaitu sebanyak 31 orang (60.8%), dan petugas yang memiliki tingkat kualitas yang baik yaitu sebanyak 32 orang (62.7%). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) pada variabel pengaruh disiplin kerja (X1) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) dengan P-Value sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa adanya korelasi yang signifikansi (bermakna) atau  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti ada pengaruh pada variabel disiplin kerja (X1) dengan kualitas pelayanan kesehatan (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) pada variabel pengaruh kinerja petugas Puskesmas (X2) terhadap kualitas pelayanan kesehatan (Y) dengan P-Value sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa adanya korelasi yang signifikansi (bermakna) atau  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak yang berarti ada pengaruh kinerja petugas Puskesmas (X2) dengan kualitas pelayanan kesehatan (Y).

## DAFTAR PUSTAKA

- Amir, R., Dwi, A., & Rusman, P. (2021). *Hubungan Motivasi Dan Disiplin Kerja Dengan Kinerja Tenaga Perawat Di Wilayah Kerja Puskesmas Lakessi Kota Parepare*. 4(2).
- Imanuddin, B. N. I. D. (2021). Hubungan asuhan keperawatan pelayanan bpjs dan pelayanan umum terhadap kepuasan pasien. *Nusantara Hasana Journal*, 1(1), 158–164.
- Kemenkes. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019* (B. Hardhana, F. Sibuea, & W. Widiyanti (eds.)). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.



- Nofriansyah, F. (2016). Hubungan Komitmen Organisasi Dengan Disiplin Kerja Pada Karyawan Indonesia Eximbank. *Jurnal Psikologi*.
- Notoatmodjo, P. D. S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (P. A. Mahasatya (ed.); Ketiga). PT Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah, T. 2010 N. 53. (2019). *Buku pintar disiplin. 53*.
- Usman. (2016). Analisis Kinerja Tenaga Kesehatan Pada Puskesmaslapadde Kota Pare-pare. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 21–28.

