

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS DARUL IMARAH ACEH BESAR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

ZULFAHMI
NPM : 1902120016



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2022/2023**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 20 Februari 2023

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

ZULFAHMI
NPM : 1902120016

Dengan judul:

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS DARUL IMARAH ACEH BESAR**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

Pembimbing I

Dr. Febvolla Presilawati, SE, MM.
NIK. 19721116 201506 2 001

Pembimbing II

Said Firdaus, SE, M.S.M.
NIK. 19740325 200607 1 001



Mengetahui,
Dekan,

Drs. Tarpizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Manajemen
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 20 Februari 2023

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

ZULFAHMI
NPM : 1902120016

Dengan judul:

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PUSKESMAS DARUL IMARAH ACEH BESAR**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 16 Februari 2023

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

Dr. Febyolla Presilawati, SE, MM.
NIK. 19721116 201506 2 001

Anggota

Said Firdaus, SE, M.S.M.
NIK. 19740325 200607 1 001

Anggota

Tuwisa, SE, MM.
NIK. 19850710 201506 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Suryani Murad, SE, M.Si.
NIK. 19720205 200103 2 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 20 Februari 2023

Yang Menyatakan



ZULFAHMI

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Zulfahmi
NPM : 1902120016
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DARUL IMARAH ACEH BESAR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 20 Februari 2023

Yang Menyatakan



ZULFAHMI

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Saidi dan Ibunda Nurlaili serta keluarga semua yang telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan moral dan material yang tidak terkira kepada penulis guna tercapainya cita-cita, selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, S.E., M.Si., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Hj. Nadiya, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Ibu Suryani Murad, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Tuwisna, S.E., M.M selaku Ketua Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Ibu Dr. Febyolla Presilawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya penelitian ini.
6. Bapak Said Firdaus, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan arahan dari merencanakan hingga selesainya penelitian ini.
7. Dosen, staf pengantar dan karyawan di Universitas Muhammadiyah Aceh.
8. Kawan-kawan seangkatan (Agus Wandu, Maita Safira, M. Rifky Fajar, Raysah, Diana Marisa) yang telah banyak memberikan dorongan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 23 Desember 2022

Zulfahmi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	8
2.1 Landasan Teoritis.....	8
2.1.1 Kepuasan Pasien.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien	8
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	9
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pasien	9
2.1.2 Disiplin Kerja.....	10
2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja	10
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	11
2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja.....	12
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Fasilitas Kesehatan.....	14
2.1.4.1 Pengertian Fasilitas Kesehatan	14
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Kesehatan....	15
2.1.4.3 Indikator Fasilitas Kesehatan.....	16
2.2 Hubungan Antar Variabel	17
2.2.1 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien	17
2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	17
2.2.3 Hubungan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien	18
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	19

2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.1.1 Tujuan Penelitian	26
3.1.2 Jenis Penelitian.....	26
3.1.3 Horizon waktu.....	26
3.1.4 Unit Analisis.....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	33
3.6 Pengujian Data	33
3.6.1 Pengujian Validitas	33
3.6.2 Pengujian Reabilitas.....	34
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	34
3.6.3.1 Uji Normalitas	34
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	35
3.7 Pengujian Hipotesis	36
3.7.1 Uji Parsial (Uji t).....	36
3.7.2 Uji Simultan (Uji F)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1 Visi Puskesmas Darul Imarah	39
4.1.2 Misi Puskesmas Darul Imarah	40
4.1.3 Tujuan Puskesmas Darul Imarah	40
4.1.4 Struktur Organisasi Puskesmas Darul Imarah	40
4.2 Karakteristik Responden.....	42
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	43
4.3.1 Variabel Kepuasan Pasien (Y)	43
4.3.2 Variabel Disiplin Kerja (X1).....	45
4.3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	46
4.3.4 Variabel Fasilitas Kesehatan (X3)	48
4.4 Hasil Pengujian Data.....	50
4.4.1 Pengujian Instrumen.....	50
4.4.1.1 Uji Validitas Instrumen	50
4.4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	51
4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik	52

4.4.2.1 Uji Normalitas	52
4.4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	53
4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	54
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.5.1 Pengujian Hipotesis.....	55
4.5.2 Uji Parsial.....	58
4.5.3 Uji Simultan	59
4.6 Implikasi Penelitian	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar Tahun 2021.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 3.1	Horizon Waktu.....	27
Tabel 3.2	Pengunjung Puskesmas Darul Imarah Bulan Februari Tahun 2022	29
Tabel 3.3	Skala Pengukuran.....	30
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)	44
Tabel 4.3	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X1).....	45
Tabel 4.4	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2) ...	46
Tabel 4.5	Penjelasan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Kesehatan (X3)...	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	50
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	51
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4.9	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Puskesmas Darul Imarah Tahun 2022	41
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas.....	52
Gambar 4.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian
Lampiran	2	Tabulasi Data
Lampiran	3	Persentase Karakteristik Responden
Lampiran	4	Persentase Kepuasan Pasien (Y)
Lampiran	5	Persentase Disiplin Kerja (X1)
Lampiran	6	Persentase Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran	7	Persentase Fasilitas Kesehatan (X3)
Lampiran	8	Reliability dan Validitas Kepuasan Pasien (Y)
Lampiran	9	Reliability dan Validitas Disiplin Kerja (X1)
Lampiran	10	Reliability dan Validitas Kualitas Pelayanan (X2)
Lampiran	11	Reliability dan Validitas Fasilitas Kesehatan (X3)
Lampiran	12	Regression

**PENGARUH DISIPLIN KERJA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PUSKESMAS DARUL
IMARAH ACEH BESAR**

**ZULFAHMI
NPM : 1902120016**

Pembimbing I : Dr. Febyolla Presilawati, SE, MM

Pembimbing II : Said Firdaus, SE, M.S.M

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 65 responden. Data penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner, dan wawancara. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda, uji F dan uji T dimaksud untuk mengetahui secara parsial dan secara simultan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Implikasi dalam penelitian ini yaitu Disiplin Kerja yang tinggi seperti berpakaian yang rapi, hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan. Selain itu Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar mendapatkan Kualitas Pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasannya, misalnya informasi yang diberikan oleh resepsionis dan petugas pendaftaran dengan baik dan jelas kepada pasien. Selain itu fasilitas kesehatan Puskesmas Darul Imarah sudah memadai dan tertata dengan baik, seperti gedung-gedung, dan peralatan yang lengkap. Sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak baik bagi Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan dan Kepuasan Pasien

**THE EFFECT OF WORK DISCIPLINE, QUALITY OF SERVICE AND
HEALTH FACILITIES ON PATIENT SATISFACTION OF PUSKESMAS
DARUL IMARAH ACEH BESAR**

**ZULFAHMI
NPM : 1902120016**

Pembimbing I : Dr. Febyolla Presilawati, SE, MM

Pembimbing II : Said Firdaus, SE, M.S.M

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the influence of Work Discipline, Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction of Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. The number of samples in this study was 65 respondents. The data of this study were collected through questionnaires, and interviews. Hypothesis testing using multiple linear regression analysis, F test and T test is intended to partially and simultaneously determine the influence of independent variables on dependent variables. Results of the study based on simultaneous tests showed that the variables of Work Discipline, Service Quality and Health Facilities had a significant effect on Patient Satisfaction at the Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Meanwhile, it partially shows that the variables of Work Discipline, Service Quality and Health Facilities have a significant effect on Patient Satisfaction at the Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. The implication in this study is that high Work Discipline such as neat wearing, present at the time of predetermined service hours. In addition, patients of Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar get good quality services to increase their satisfaction, for example the information provided by the receptionist and registration officer is good and clear to patients. In addition, the health facilities of the Puskesmas Darul Imarah are adequate and well organized, such as buildings, and complete equipment. So that it can increase patient satisfaction and have a good impact on the Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

Keywords: *Work Discipline, Quality of Service, Health Facilities and Patient Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Instansi pemerintah merupakan salah satu tempat yang digunakan oleh sebagian orang untuk melakukan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Instansi pemerintah akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia dan sumber daya lain yang tersedia sangat memadai. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan oleh instansi pemerintah dalam kaitannya dengan aktivitas pelayanan. Aktivitas pelayanan menjadi tugas dan fungsi utama dari instansi pemerintahan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan kepada masyarakat.

Kesehatan dipandang sebagai sumber daya yang memberikan kemampuan pada individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan mengelola bahkan merubah pola hidup, kebiasaan dan lingkungan. Meningkatnya kesadaran hidup sehat dari masyarakat di sertai dengan adanya tuntutan untuk memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya dari tempat-tempat pelayanan kesehatan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Dari pernyataan ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien, karena kualitas dimulai dari kebutuhan pasien dan berakhir pada persepsi pasien. Begitu juga dengan disiplin kerja yang membentuk serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, keteraturan, dan juga ketertiban, dengan adanya disiplin kerja diharapkan

masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, karena pegawai dapat bekerja sesuai aturan sehingga seluruh pekerjaannya dapat dipercaya oleh masyarakat.

Fasilitas kesehatan merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pasien. Fasilitas kesehatan menjadi salah satu hal penting karena berhubungan dengan kepuasan pasien secara langsung setelah penggunaan jasa. Penyedia jasa publik perlu memperhatikan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat. Karena pada dasarnya inti dari pelayanan publik adalah untuk menyediakan kebutuhan masyarakat yang akan berdampak pada hubungan jangka panjang antara penyedia jasa publik dan juga masyarakat.

Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Fenomena yang saya dapat dari hasil wawancara langsung dengan 15 orang pegawai Puskesmas Darul Imarah adalah pegawai yang bekerja di Puskesmas Darul Imarah berjumlah 180 orang, sebanyak 144 orang sebagai PNS, 10 orang sebagai pegawai kontrak, 22 orang bakti, dan 4 orang intership. Setiap 6 bulan sekali pihak Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar selalu melakukan penilaian kinerja untuk pegawainya.

Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar dari segi infrastruktur seperti gedung dan bangunan sudah tertata dengan baik sehingga memudahkan akses pelayanan kesehatannya, tetapi dari segi program-program yang dibuat seperti, program ke sekolah-sekolah, program ke desa-desa serta ke masyarakatnya yang tidak bisa terselesaikan dalam jangka waktu yang diberikan, kendala yang dihadapi sampai saat ini adalah daerah yang sangat luas dengan penduduk 56.400 jiwa, jadi pegawai puskesmas kewalahan untuk menyelesaikan program-program kesehatan di sekolah, di desa dengan tepat waktu, sehingga kinerjanya menjadi lambat, susah mencapai target yang ditentukan.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Meningkatnya kesadaran hidup sehat dari masyarakat di sertai dengan adanya tuntutan untuk memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya dari tempat-tempat pelayanan kesehatan.

Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang prima mutlak harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan sebagaimana disebutkan dalam *total quality management*, yang merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Dengan perbaikan mutu pelayanan yang di lakukan secara terus-menerus maka akan di peroleh kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan dengan 10 orang pasien Puskesmas Darul Imarah yang penulis temukan diketahui bahwa salah satu faktor yang paling sering dikeluhkan adalah lambatnya petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik itu pada saat pasien mendaftar di loket sampai dengan pengambilan resep, proses registrasi masih lama. Selain itu penulis juga mendapatkan keluhan dari pasien maupun keluarganya bahwa masih ada petugas Puskesmas yang kurang cepat dalam memberikan pelayanan, pembuatan rujukan yang sangat lama dan menunggu kartu juga membutuhkan waktu yang lama.

Hal lain yang muncul adalah ruangan pengambilan obat sering kosong karena tidak ada petugas, petugas medis sering telat datang. Sehingga kondisi ini berdampak pada penurunan kunjungan pasien dalam mendapatkan kepuasan pelayanan. Pernyataan tersebut juga dapat dilihat dari data jumlah kunjungan pasien yang mengalami penurunan di bawah ini.

Data yang diperoleh dari Puskesmas Darul Imarah terkait dengan jumlah kunjungan pasien selama bulan Mei – Juli 2021 dapat dilihat dibawah ini.

Tabel 1.1
Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar Tahun 2021

Bulan	Tahun	Jumlah Kunjungan
Mei	2021	203 Pasien
Juni	2021	191 Pasien
Juli	2021	182 Pasien

Sumber : Laporan kunjungan bulanan Puskesmas Darul Imarah Tahun 2021.

Salah satu tolak ukur keberhasilan dari pelayanan di instansi pemerintah adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan dapat tercapai jika pelayanan yang diberikan sangat berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan usaha untuk dapat meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Hal inilah yang membuat penulis mencoba melakukan analisis secara mendalam sehingga bisa diketahui sampai sejauh mana Puskesmas Darul Imarah dalam memberikan kepuasan kepada pasien. Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, maka pada penelitian ini dirumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan. Antara lain sebagai berikut :

1. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah ?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah ?
3. Seberapa besar pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah ?
4. Seberapa besar pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.
4. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan bahan tambahan dalam penelitian selanjutnya terkait dengan pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

2) Secara Praktis

a. Bagi Puskesmas Darul Imarah

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan dan bisa digunakan sebagai masukan dan evaluasi tentang disiplin kerja pegawai, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan,

sehingga nantinya dapat memberikan perbaikan lebih baik lagi yang sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan.

b. Bagi Akademik

Sebagai bahan pustaka atau sebagai bahan penelitian lebih lanjut bagi pihak yang berkepentingan.

c. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian diharapkan akan menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah yang berkaitan dengan disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi pembahasan yang memudahkan dilaksanakannya suatu penelitian. Adapun ruang lingkup yang dibahas di dalam penelitian ini adalah pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Kepuasan Pasien

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Menurut Tryhaji (2019:43) mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah adanya rasa puas yang dirasakan pasien terhadap jasa yang sudah diterima. Pohan (2018:90) kepuasan pasien adalah suatu tingkat kepuasan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Sedangkan menurut Rangkuti (2021 : 46) kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien.

Yuniarti (2016:89) juga mendefinisikan kepuasan pasien merupakan sesuatu yang sangat penting bagi penyedia jasa layanan kesehatan atau rumah sakit. Jika rumah sakit ingin tetap bertahan dalam persaingan global, rumah sakit milik pemerintah ataupun rumah sakit milik swasta harus semakin bersaing secara kompetitif guna meningkatkan kepuasan pasien. Tjiptono (2017:24) mengemukakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk/jasa relative bagus/jelek, atau apakah produk/jasa cocok atau tidak cocok dengan pemakaiannya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Sangadji dan Sopiah (2019:43) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan antara lain :

- 1) Karakteristik. Merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.
- 2) Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
- 3) Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki.
- 4) Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
- 5) Kehandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Tryhaji (2019 : 43) Indikator kepuasan pasien adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan sesuai dengan harapan.
Yaitu kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kinerja aktual pemberi jasa. Dalam hal ini akan lebih ditekankan pada kualitas pelayanan (service quality) yang memiliki komponen berupa harapan pasien akan pelayanan yang diberikan.
- 2) Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain
Yaitu kesediaan untuk merekomendasi kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti. Apabila

pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

3) Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan

Yaitu tingkat perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan, perasaan tersebut timbul karena pasien membandingkan harapan mengenai jasa yang diperoleh dengan kenyataan.

4) Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut

Yaitu kepuasan pasien diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pasien akan menggunakan jasa lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan pasien dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk ke benak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

2.1.2 Disiplin Kerja

2.1.2.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2017: 193) mengemukakan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. Sastrohadiwiryo (2020:291) mendefinisikan disiplin kerja adalah suatu sikap menghormati, menghargai, patuh, dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Febyolla (2016:88) juga mendefinisikan disiplin kerja adalah sikap dan perbuatan dalam mentaati semua pedoman dan peraturan yang telah ditentukan untuk tercapainya tujuan organisasi. Disiplin berkaitan erat dengan perilaku karyawan dan berpengaruh terhadap kinerja.

Sedangkan menurut Siagian (2016:45) disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi untuk memenuhi tuntutan

berbagai ketentuan. Sjafri dan Aida (2018 : 122) juga mengemukakan “disiplin kerja adalah sifat karyawan yang secara sadar mematuhi norma dan peraturan organisasi tertentu dalam bekerja”.

Dari beberapa pengertian disiplin kerja yang dikemukakan oleh beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesadaran, kerelaan dan kesediaan seseorang dalam mematuhi dan mentaati peraturan serta norma-norma sosial yang berlaku di lingkungan sekitarnya.

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut pendapat dari Singodimedjo dan Sutrisno (2019 : 89) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin kerja adalah sebagai berikut :

- 1) Besar kecilnya pemberian kompensasi. Kompensasi adalah salah satu faktor terbesar dalam kedisiplinan. Besar kecilnya kompensasi memengaruhi secara langsung terhadap kedisiplinan.
- 2) Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan. Keteladanan pimpinan sangat penting, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memperhatikan seperti apa kedisiplinan pimpinan mereka.
- 3) Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan. Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan jika tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama.
- 4) Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan. Jika ada seseorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan pelanggaran yang dibuatnya.
- 5) Ada tidaknya pengawasan pimpinan. Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan.
- 6) Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan. Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Setiap karakter memiliki kerelaan dan daya patuh yang berbeda.

- 7) Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin. Dalam setiap kegiatan harus selalu diiringi dengan kebiasaan-kebiasaan yang akan menambah tingkat kedisiplinan.

2.1.2.3 Indikator Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2017 : 193) disiplin kerja dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu
Yaitu tingkat aktivitas yang dilakukan atau diselesaikan pada waktu yang dinyatakan dalam aturan yang telah ditentukan, serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 2) Kerapian berpakaian
Artinya memakai pakaian yang bersih dan pas, tidak melulu harus setelan suit atau jas, tidak bau, tidak robek, bersih dan engga lusuh. Dengan berpakaian rapi berarti memahami pakaian seperti apa yang sesuai dengan aturan.
- 3) Kepatuhan pada peraturan
Yaitu kepatuhan terhadap peraturan yang telah ditetapkan maupun kebijakan, dan prosedur yang menentukan aturan yang harus diikuti selama operasinya.
- 4) Tanggung jawab
Yaitu sikap atau perilaku untuk melakukan sesuatu dengan sungguh-sungguh dan siap menanggung segala risiko dan perbuatan.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2019:216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Arianto (2018:83) mengartikan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Tjiptono (2020:59) menyatakan, *service quality* atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sedangkan menurut Kasmir (2017:47) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu perbuatan dan tindakan pelaku usaha atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Suryani (2017:91) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan dalam membuat dan memberikan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat bervariasi dari pelanggan satu dengan pelanggan lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau konsumen mempunyai harapan yang terlalu tinggi, walaupun dengan suatu pelayanan yang baik.

Dari definisi-definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan yang diberikan oleh suatu pelayanan jasa atau organisasi.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Barata A.A. (2018:98) kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian, dimana masing-masing dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), meliputi manajemen organisasi/perusahaan, pengembangan sumber daya manusia, fasilitas pendukung, keselarasan hubungan kerja dan juga pola intensif.

- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), meliputi konsep penyediaan layanan, pola layanan distribusi, penjualan, dan juga penyampaian jasa.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Parasuraman, *et. al* (2020 : 22) dalam Purnama menjelaskan bahwa ada lima indikator yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan dan dikenal dengan istilah Service Quality (SERVQUAL), yaitu :

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*)
Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan.
- 2) Keandalan (*Reliability*)
Reliability atau keandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*)
Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employed untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam menggunakan jasa yang ditawarkan.
- 5) Empati (*Emphaty*)
Emphaty merupakan kemampuan yang dilakukan langsung oleh pegawai untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

2.1.4 Fasilitas Kesehatan

2.1.4.1 Pengertian Fasilitas Kesehatan

Menurut Kemenkes RI (2019) fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Sedangkan menurut

Munawir (2018:208) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan pasien dalam menikmati kepuasan. Tjiptono dan Greogorius Chandra (2017:64) mengartikan fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pasien. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pasien dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan. Menurut Nirwana (2020:47) fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaianya. Sedangkan menurut Setyawati, *et.al* (2018:53) mengartikan kata fasilitas yaitu segala sesuatu untuk mendukung kenyamanan pasien yang disediakan oleh pelayanan jasa/instansi yaitu berupa peralatan fisik.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kesehatan adalah perlengkapan fisik yang disediakan oleh Puskesmas untuk dapat digunakan oleh pasien dalam melakukan aktivitasnya.

2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas Kesehatan

Menurut Nirwana (2020:47) terdapat beberapa faktor dalam merancang fasilitas, diantaranya adalah :

- 1) Desain Fasilitas
- 2) Nilai Fungsi
- 3) Estetika
- 4) Kondisi yang mendukung
- 5) Peralatan penunjang

2.1.4.3 Indikator Fasilitas Kesehatan

Menurut Munawir (2018 : 208) Indikator dari fasilitas kesehatan meliputi :

- 1) Pertimbangan / Perencanaan Spasial
Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, dan lainnya yang lengkap. Dan memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
- 2) Perencanaan Ruangan
Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, ruangan yang bersih, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
- 3) Perlengkapan / Perabotan
Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya, dan layak digunakan oleh pelanggan.
- 4) Tata Cahaya dan Warna
Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya dan warna adalah jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan. Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi dan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi tingkat kecelakaan dan stres.
- 5) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsure ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.
- 6) Unsur pendukung

2.2 Hubungan Antar Variabel

2.2.1 Hubungan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Disiplin kerja merupakan tingkah laku yang mengharuskan seseorang untuk mematuhi sebuah aturan atau norma baik yang dibuat dalam bentuk tertulis maupun tidak, apabila seorang karyawan mematuhi peraturan yang ada dalam sebuah perusahaan/organisasi maka kedisiplinan akan lebih erat ditegakkan (Darmawan, 2013:54). Disiplin kerja dapat dikatakan merupakan komponen yang paling utama dalam sebuah perusahaan/organisasi. Hal tersebut menjelaskan bahwa disiplin kerja mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pada hakekatnya merupakan hal yang bersifat perseorangan, setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang tidak sama dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya.

2.2.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kotler (2007:23), menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Hakekat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan dibidang kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien / pelanggan (Azwar, 2010:28). Tingkat kepuasan pelanggan institusi pelayanan kesehatan adalah *added value* bagi dokter, paramedis, perusahaan farmasi, pemasok alat-alat kedokteran, termasuk pimpinan institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan. *Value* berasal dari jenis pelayanan yang diberikan kepada pasien, sistem manajemen institusi, atau sesuatu yang bersifat emosional. Kalau pasien mengatakan bahwa *value*

mereka adalah pelayanan kesehatan yang bermutu, kepuasan pasien adalah mutu pelayanan kesehatan. Kalau pasien mengatakan *value* mereka adalah kesembuhan dari serangan penyakit atau gangguan kesehatan yang mereka derita, kepuasan pasien kesehatan adalah pelayanan yang memberikan kesembuhan kepada mereka. Pasien yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman mereka kepada teman, keluarga, dan tetangga. Ini akan menjadi referensi yang baik kepada institusi penyedia pelayanan kesehatan.

2.2.3 Hubungan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Fasilitas tidak dapat diabaikan dalam melakukan operasional pekerjaan. Fasilitas kesehatan berperan sangat penting agar operasional organisasi dapat dikerjakan lebih baik, lebih tepat, dan lebih cepat. Moenir (2014:43) menyatakan bahwa fasilitas sebagai segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, oleh pegawai maupun pasien dalam hubungan langsung pekerjaan maupun untuk kelancaran pengguna jasa. Fasilitas sangat bermanfaat sekali untuk pelaksanaan operasional perusahaan atau organisasi dalam pencapaian tujuannya. Menurut Djoyowiriono dalam (Hasibuan, 2018:64) fasilitas dapat mempengaruhi atau meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas akan sangat menentukan efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi.

2.3 Penelitian Sebelumnya

Maulidya (2019) tentang pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Syariah di Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa etika bisnis islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Setyawati (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang berkarakter probablistik menggunakan analisis regresi linear berganda. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.

Sakti dan Mahfudz (2018) tentang pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh kualitas

layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik accidental sampling. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang, dan nilai koefisien regresi secara berturut-turut adalah 0,276 dan 0,272.

Wijayanti (2018) tentang pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan lelang (KPKNL) Palu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Harfika dan Abdullah (2017) tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi empiris (observasi atau pengalaman) dengan pendekatan penelitian asosiatif. Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 2) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

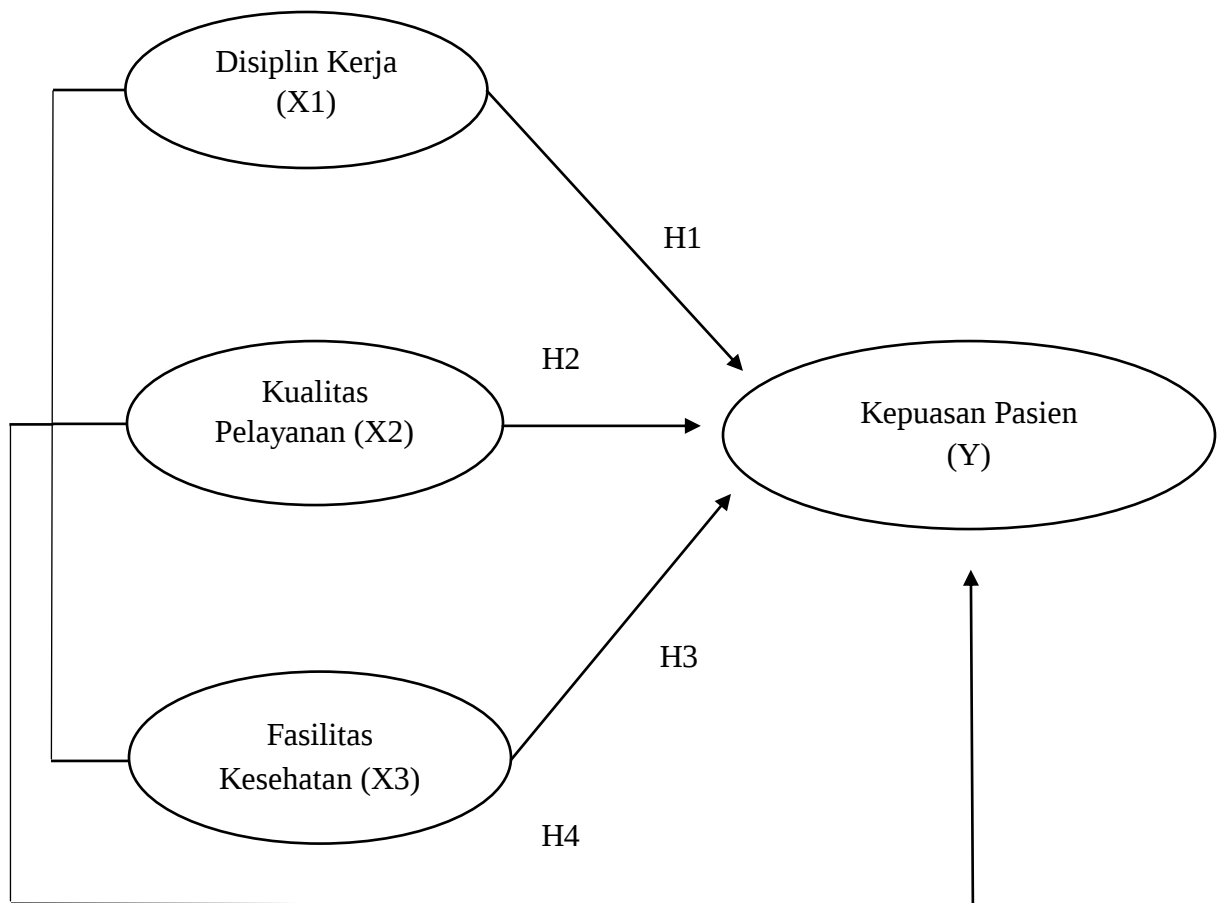
No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh etika bisnis islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Hotel Syariah di Bogor (Maulidya, 2019)	Deskriptif Kuantitatif	Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa etika bisnis islam berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaannya pada objek penelitian.
2	Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi terhadap kepuasan pasien Klinik Rawat Jalan Nuurul Ichsan Pujon dan Klinik Intan Mandiri Malang (Setyawati, 2018).	Deskriptif Kuantitatif	Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra institusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.	Perbedaannya pada objek penelitian.

No	Judul, Nama Peneliti, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3	Pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang (Sakti dan Mahfudz, 2018).	Deskriptif Kuantitatif	Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan dan fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan J&T Express Kota Semarang, dan nilai koefisien regresi secara berturut-turut adalah 0,276 dan 0,272.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaann ya pada objek penelitian.
4	Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Palu (Wijayanti, 2018).	Asosiatif Kuantitatif	Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kompetensi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan naik secara parsial maupun simultan.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaann ya pada objek penelitian.

No	Judul, Nama Penelitian, (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya (Harfika dan Abdullah, 2017).	Studi Empiris	Adapun hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 2) fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya.	Sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.	Perbedaann ya pada objek penelitian.

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Berdasarkan uraian diatas maka penulis membuat kerangka konseptual yang akan dijadikan sebagai pegangan didalam penelitian ini. Berikut ini gambar skema paradigma kerangka pemikiran :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber : Berdasarkan penelitian sebelumnya (Setyawati, 2018), dikembangkan oleh peneliti.

2.5 Hipotesis

Berdasarkan landasan teori penelitian sebelumnya dan kerangka pemikiran temuan diatas, maka rumusan hipotesis yang dikemukakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- H1 : Diduga Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
- H2 : Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
- H3 : Diduga Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
- H4 : Diduga Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Tujuan Penelitian

Secara umum, tujuan penelitian untuk memperoleh pengetahuan atau penemuan baru, untuk membuktikan atau menguji kebenaran dari pengetahuan yang sudah ada, dan untuk mengembangkan pengetahuan yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, untuk mengetahui pengaruh fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

3.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif. Menurut Sugiyono (2017 : 57) Jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.1.3 Horizon Waktu

Penelitian ini dilakukan secara bertahap mulai dari survei awal pada objek penelitian hingga penyebaran kuesioner. Penelitian ini dimulai sejak Oktober 2022 berakhir hingga penelitian ini selesai. Menurut Suyanto dan Susila (2015:17) *One Shoot Study* merupakan penelitian yang dilakukan dalam satu waktu tertentu dengan satu fokus. *One Shoot Study* dilakukan dengan data yang hanya sekali

dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan, atau bulanan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Rencana penelitian dibawah ini :

Tabel 3.1
Horizon Waktu

Keterangan	September 2022	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023
Pengajuan Judul Proposal						
Survei Awal						
Penyusunan Proposal						
Seminar Proposal						
Pembagian Kuesioner						
Penyusunan Skripsi						
Sidang Skripsi						

3.1.4 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai objek penelitian. Dalam pengertian lain, unit analisis diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan fokus/komponen yang diteliti. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah dan memiliki kartu berobat yang menjadi sampel. Adapun jumlah pasien pada Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar pada bulan Juli tahun 2021 sebanyak 182 pasien. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan responden yang mudah ditemui dan dipandang cocok.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan (Slovin dalam Sugiyono, 2011:87). Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e = 10% atau 0,1.

Jika diketahui jumlah populasi yaitu pasien Puskesmas Darul Imarah bulan Juli tahun 2021 adalah 182 pasien, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

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

$$n = \frac{182}{1 + 182 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{182}{1 + 182 (0,01)}$$

$$n = \frac{182}{1 + 1,82}$$

$$n = \frac{182}{2,82} \quad n = 64,5 = 65$$

Berdasarkan uraian secara teoritis dan perhitungan di atas, sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 65 responden pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

Tabel 3.2
Pengunjung Puskesmas Darul Imarah Bulan Februari Tahun 2022

No.	Ruang Poli	Jumlah Pasien	Jumlah Sampel
1	Poli Umum	75	30
2	Poli Gigi	24	10
3	Poli Lansia	47	15
4	Poli PTM	36	10
Jumlah		182	65

Sumber : Hasil survey awal, 2022

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan, bisa melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk mengukur persepsi responden dalam penelitian ini digunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2018:152) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3.3
Skala Pengukuran

No	Pilihan Jawaban	Skala
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono (2018:152)

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019: 67), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item
Dependen						
1	Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan pasien adalah adanya rasa puas yang dirasakan konsumen/pasien terhadap jasa yang sudah diterima. (Tryhaji, 2019:43)	- Pelayanan sesuai dengan harapan. - Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain. - Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan. - Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut. (Tryhaji, 2019:43)	1-5	Likert	Y1-Y4
Independen						
2	Disiplin Kerja (X1)	Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesiediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis sebagai	- Ketetapan waktu - Kerapian berpakaian - Kepatuhan pada peraturan - Tanggung jawab (Hasibuan, 2017:193)	1-5	Likert	A1-A4

		suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan. (Hasibuan, 2017:193)				
3	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. (Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2019:216)	- Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) - Jaminan (<i>Assurance</i>) - Empati (<i>Empathy</i>) (Parasuraman et al., 2020:22)	1-5	Likert	B1-B5
4	Fasilitas Kesehatan (X3)	Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang sebelumnya harus tersedia sebelum suatu jasa dapat di promosikan. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan pasien/konsumen dalam menikmati kepuasan. (Munawir, 2018:208)	- Pertimbangan / Perencanaan spasial - Perencanaan ruangan - Perlengkapan / Perabotan - Tata cahaya dan warna - Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis - Unsur pendukung (Munawir, 2018:208)	1-5	Likert	C1-C6

3.5 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan aplikasi pengolah data yaitu SPSS versi 22. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda untuk tiga variabel bebas adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Pasien

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = Variabel Disiplin Kerja

X₂ = Variabel Kualitas Pelayanan

X₃ = Variabel Fasilitas Kesehatan

e = Standar error

3.6 Pengujian Data

3.6.1 Pengujian Validitas

Bertujuan untuk mengukur tingkat kebenaran atau valid tidaknya suatu instrumen penelitian (kuesioner). Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Hasil penelitian atau suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

3.6.2 Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika jawaban dari seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan yang disediakan adalah stabil atau konsisten apabila pengukuran diulang pada suatu keadaan yang sama. Untuk mencapai hal tersebut, maka dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* diukur berdasarkan skala *Cronbach's Alpha* 0 sampai dengan 1. Uji reliabilitas dapat dikatakan baik apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah data yang diperoleh dapat di analisis lebih lanjut. Uji asumsi klasik merupakan uji prasyarat yang dilakukan sebelum melakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang telah dikumpulkan.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Menurut Rumengan (2013: 8) tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui distribusi data dalam penelitian. Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah data sampel memenuhi persyaratan distribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk melihat distribusi normal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika data berasal

dari distribusi normal, maka nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik-titik pada output akan terletak di sekitar garis diagonal. Sebaliknya jika data berasal dari data yang tidak normal, maka garis titik-titik tersebut akan tersebar di sekitar garis diagonal (terpencar jauh dari garis diagonal).

3.6.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2016;103) pengujian multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Pengujian multikolinearitas adalah pengujian yang mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Efek dari multikolinearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Jika tidak ada pola tertentu dan tidak menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016;134).

3.7 Pengujian Hipotesis

3.7.1 Uji Parsial (Uji t)

Tujuan diadakannya uji t adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi disiplin kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan fasilitas kesehatan (X3) secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

H_{01} : Disiplin kerja secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{a1} : Disiplin kerja secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{02} : Kualitas pelayanan secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{a2} : Kualitas pelayanan secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{03} : Fasilitas kesehatan secara individu (parsial) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{a3} : Fasilitas kesehatan secara individu (parsial) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima (H_a ditolak).
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_a diterima (H_0 ditolak).

3.7.2 Uji Simultan (Uji F)

Tujuan diadakannya uji F adalah untuk mengetahui pengaruh variabel independen yang meliputi disiplin kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan fasilitas kesehatan (X3) secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

H_{04} : Disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

H_{a4} : Disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas Darul Imarah.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima (H_a ditolak).
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima (H_0 ditolak).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Puskesmas Darul Imarah merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di wilayah Kecamatan Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar dengan ibu kota Kecamatan Lampeuneurut Ujong Blang. Dibangun pada tahun 1994, pada awalnya merupakan pengembangan sebuah puskesmas dari Puskesmas Biluy (Darul Kamal) dan dioperasikan pada akhir tahun 1994. Sejak tahun 2011 tepatnya 24 juni 2011 bangunan induk (depan) Puskesmas Darul Imarah mengalami perombakan total (rehab Total) menjadi 1 unit Puskesmas Satelit type 292,5 M (dua lantai) dan selesai pada 21 November 2011 dari sumber otsus kabupaten. Penempatan gedung baru dan serah terima dilaksanakan pada tanggal 17 Maret 2012 bertepatan dengan perayaan Maulid Nabi Besar SAW.

Wilayah Kecamatan Darul Imarah sebagian merupakan daerah pertanian dan berbatasan dengan wilayah kotamadya sehingga Puskesmas Darul Imarah letaknya sangat strategis dengan batas kota dengan daerah pertokoan. Sarana perhubungan dari desa ke kota kecamatan umumnya menggunakan kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat dengan jarak dari desa ke ibu kota kecamatan 2 Km dengan waktu tempuh 10 menit dengan keadaan jalan cukup baik.

Adapun wilayah kerja administratif Puskesmas Darul Imarah adalah sebagai berikut :

- Sebelah utara berbatasan dengan Kota Banda Aceh dan Wilayah kerja Puskesmas Peukan Bada.

- Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Darul Kamal.
- Sebelah barat berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Lhoknga dan wilayah kerja Puskesmas Peukan Bada.
- Sebelah timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ingin Jaya.

Puskesmas Darul Imarah memiliki luas bangunan $\pm 556,5 \text{ m}^2$. Dengan luas tanah $\pm 2100 \text{ m}^2$ yang terdiri dari :

- Bangunan induk : 2 unit
- Bangunan Puskesmas : $292,5 \text{ m}^2$ (2 L $\rightarrow$ 12 R)
- Bangunan Poned : 335 m^2 (2 L $\rightarrow$ 18 R)
- Rumah Dinas : 4 unit

Kecamatan Darul Imarah mempunyai luas wilayah $24,35 \text{ km}^2$, yang dibagi menjadi 32 desa, 117 dusun dan 4 mukim. Desa yang terluas yaitu Desa Punie seluas $1,60 \text{ km}^2$, sedangkan desa-desa yang lainnya mempunyai luas rata-rata $0,50 \text{ km}^2$ hingga $1,60 \text{ km}^2$. Jarak tempuh antara Kecamatan Darul Imarah ke Ibu Kota Kabupaten Aceh Besar $\pm 60 \text{ km}$ dengan waktu tempuh 60 menit, dan jarak tempuh dari Ibu Kota Kecamatan Darul Imarah ke Ibu Kota Provinsi Aceh $\pm 10 \text{ km}$ dengan waktu tempuh yang dibutuhkan dari Ibu Kota Kecamatan ke Ibu Kota Provinsi ± 30 menit menggunakan kendaraan umum.

4.1.1. Visi Puskesmas Darul Imarah

Mewujudkan pelayanan yang berkualitas, optimal, dan islami demi terwujudnya masyarakat yang sehat di wilayah kerja Kecamatan Darul Imarah.

4.1.2. Misi Puskesmas Darul Imarah

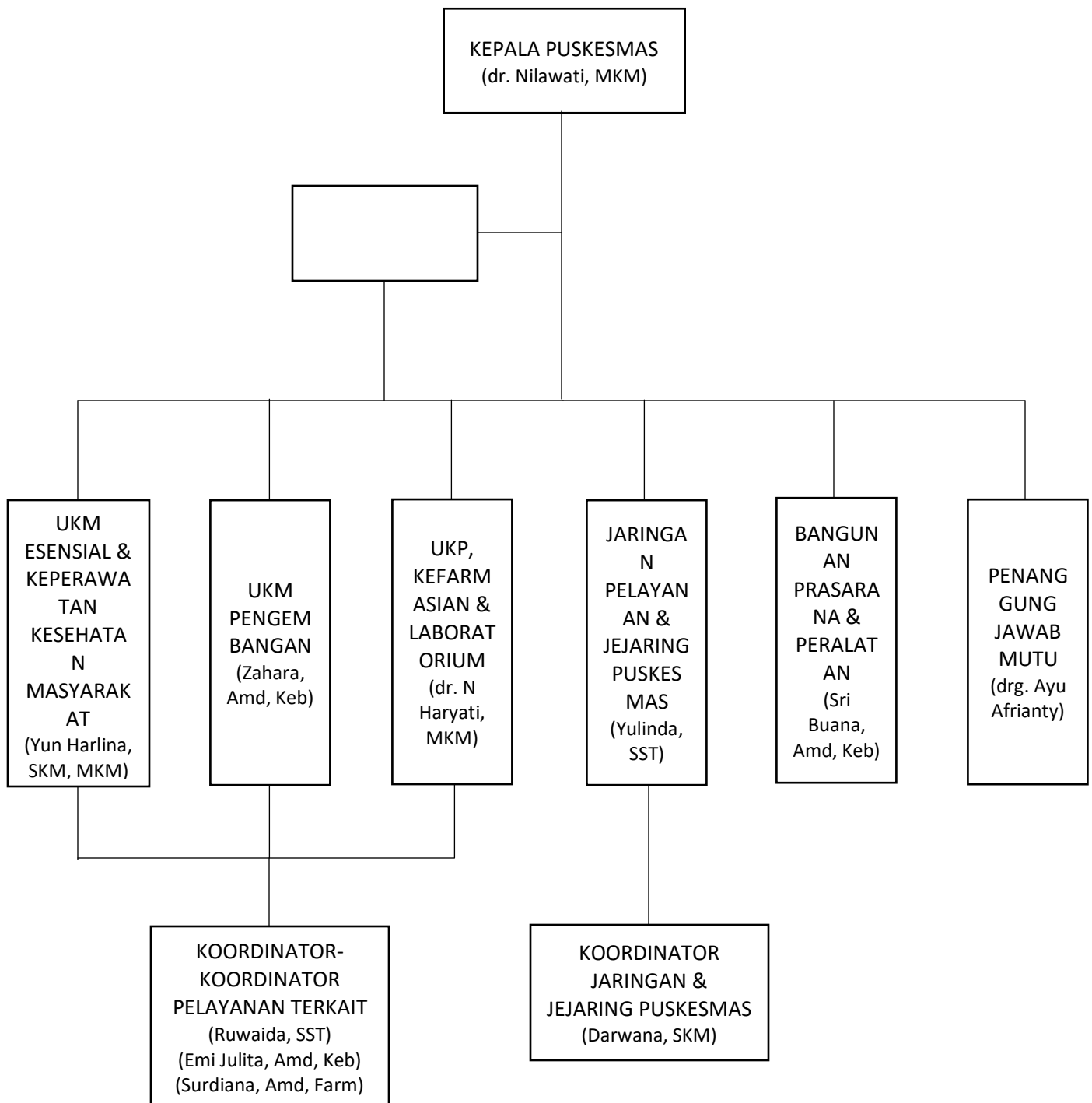
1. Memberikan pelayanan sesuai standar kesehatan.
2. Memberikan pelayanan yang islami demi terwujudnya masyarakat yang bermartabat.
3. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Darul Imarah.

4.1.3. Tujuan Puskesmas Darul Imarah

Meningkatkan mutu pelayanan Puskesmas Darul Imarah melalui pelayanan medis, asuhan/pelayanan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan non medis, pelayanan rujukan medis dan non medis, pelayanan pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan serta administrasi dan keuangan.

4.1.4. Struktur Organisasi Puskesmas Darul Imarah

Struktur organisasi adalah suatu dasar yang merupakan ciri dari suatu organisasi yang berfungsi sebagai alat pengendali untuk membedakan wewenang tugas dari setiap bagian. Struktur organisasi sendiri dibuat untuk kepentingan suatu organisasi dengan sebelumnya menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya. Oleh sebab itu, sangat penting bagi seseorang yang ada di dalam sebuah organisasi memiliki pengetahuan seputar struktur, perilaku, proses, dan hasil organisasi. Untuk lebih jelasnya kita dapat melihat bagian struktur organisasi Puskesmas Darul Imarah di bawah ini :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Puskesmas Darul Imarah Tahun 2022

4.2 Karakteristik Responden

Responden yang penulis jadikan sampel sebanyak 65 orang dalam penelitian memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, status perkawinan, dan pendidikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Karakteristik Responden

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin :		
	1. Pria	20	30,8
	2. Wanita	45	69,2
Jumlah		65	100
2	Usia :		
	1. ≤ 25 Tahun	18	27,7
	2. 26 – 35 Tahun	28	43,1
	3. 36 – 45 Tahun	19	29,2
	4. ≥ 50 Tahun	0	0
Jumlah		65	100
3	Status Perkawinan :		
	1. Menikah	39	60,0
	2. Belum Menikah	26	40,0
Jumlah		65	100
4	Pendidikan :		
	1. SMP	0	0
	2. SMA	45	69,2
	3. D3	5	7,7
	4. S1	15	23,1
	5. S2	0	0
	6. S3	0	0
Jumlah		65	100

Sumber : Data Primer (diolah dari output SPSS, 2022)

Dari Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin pria sebanyak 20 responden atau 30,8% dan wanita sebanyak 45 responden atau 69,2%. Kemudian untuk usia responden mayoritasnya adalah berusia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun sebanyak 28 responden atau 43,1% yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 18 responden atau 27,7% dan yang berusia antara 36 tahun sampai 45 tahun sebanyak 19 responden atau 29,2%. Mengenai status perkawinan mayoritas responden yang menikah terdapat 39 responden atau 60,0% dan yang belum menikah terdapat 26 responden atau 40,0%. Kemudian dapat dilihat juga pada pendidikan terakhir yaitu SMA sebanyak 45 responden atau 69,2% yang D3 sebanyak 5 responden atau 7,7% dan untuk S1 sebanyak 15 responden atau 23,1%.

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini mengamati satu variabel terikat (variabel dependent) yaitu variabel Kepuasan Pasien (Y) dan tiga variabel bebas (variabel independent) yaitu variabel Disiplin Kerja (X1), variabel Kualitas Pelayanan (X2), dan variabel Fasilitas Kesehatan (X3).

4.3.1 Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Penjelasan responden tentang variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Y)

No	Item Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya mendapatkan pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan kendala yang saya miliki.	0	0	1	1,5	7	10,8	40	61,5	17	26,2	4,12
2	Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain.	0	0	6	9,2	13	20,0	33	50,8	13	20,0	3,82
3	Saya merasa puas dan nyaman dengan kinerja pegawai yang diberikan.	0	0	1	1,5	8	12,3	50	76,9	6	9,2	3,94
4	Saya tetap memilih berobat disini karena pelayanannya bagus.	0	0	0	0	8	12,3	53	81,5	4	6,2	3,94
Rata-rata :												3,95

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 di atas pada variabel (Y) kepuasan pasien dapat dilihat pada indikator pertama bahwa saya mendapatkan pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan kendala yang saya miliki memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kedua bahwa saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator ketiga bahwa saya merasa puas dan nyaman dengan kinerja pegawai yang diberikan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator keempat

bahwa saya tetap memilih berobat disini karena pelayanannya bagus memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,94 artinya responden menyatakan setuju. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada variabel kepuasan pasien sebesar 3,95 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuesioner karena skala likert pada angka 4.

4.3.2 Variabel Disiplin Kerja (X1)

Penjelasan responden tentang variabel disiplin kerja dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja (X1)

No	Item Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Saya hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan.	0	0	0	0	0	0	35	53,8	30	46,2	4,46
2	Saya memakai pakaian yang baik dan sopan.	0	0	0	0	0	0	27	41,5	38	58,5	4,58
3	Saya mengerti dan memahami terhadap aturan serta sanksi yang telah ditetapkan.	0	0	0	0	5	7,7	54	83,1	6	9,2	4,02
4	Saya menggunakan dan menjaga dengan baik terhadap barang yang telah saya pakai.	0	0	0	0	0	0	57	87,7	8	12,3	4,12
Rata-rata :												4,30

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas pada variabel (X1) disiplin kerja dapat dilihat pada indikator pertama bahwa saya hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,46 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kedua bahwa saya memakai pakaian yang baik dan sopan memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,58 artinya responden menyatakan sangat setuju. Pada indikator ketiga bahwa saya mengerti dan memahami terhadap aturan serta sanksi yang telah ditetapkan memperoleh nilai rata-rata 4,02 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator keempat bahwa saya menggunakan dan menjaga dengan baik terhadap barang yang telah saya pakai memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,12 artinya responden menyatakan setuju. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada variabel disiplin kerja sebesar 4,30 artinya rata-rata mayoritas responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuesioner karena skala likert pada angka 4.

4.3.3 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Penjelasan responden tentang variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

No	Item Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Pegawai secara ramah dan professional dalam melayani saya.	0	0	0	0	28	43,1	37	56,9	0	0	3,57
2	Saya mendapatkan respon secara cepat dan tepat terhadap	0	0	8	12,3	17	26,2	32	49,2	8	12,3	3,62

	kebutuhan saya.											
3	Saya mendapatkan informasi yang diberikan dengan baik dan jelas.	0	0	6	9,2	5	7,7	42	64,6	12	18,5	3,92
4	Saya memperoleh penanganan keluhan dengan baik.	0	0	0	0	4	6,2	58	89,2	3	4,6	3,98
5	Saya mendapatkan perhatian yang baik dari pegawai.	0	0	0	0	12	18,5	50	76,9	3	4,6	3,86
Rata-rata :												3,79

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 di atas pada variabel (X2) kualitas pelayanan dapat dilihat pada indikator pertama bahwa pegawai secara ramah dan professional dalam melayani saya memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kedua bahwa saya mendapatkan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan saya memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,62 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator ketiga bahwa saya mendapatkan informasi yang diberikan dengan baik dan jelas memperoleh nilai rata-rata 3,92 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator keempat bahwa saya memperoleh penanganan keluhan dengan baik memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,98 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kelima bahwa saya mendapatkan perhatian yang baik dari pegawai memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 artinya responden menyatakan setuju. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada variabel kualitas pelayanan sebesar 3,79 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuesioner karena skala likert pada angka 4.

4.3.4 Variabel Fasilitas Kesehatan (X3)

Penjelasan responden tentang variabel fasilitas kesehatan dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5
Penjelasan Responden Terhadap Variabel Fasilitas Kesehatan (X3)

No	Item Pernyataan	STS		TS		KS		S		SS		Mean
		Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	Frk	%	
1	Terdapat fasilitas kesehatan yang lengkap.	0	0	0	0	6	9,2	51	78,5	8	12,3	4,03
2	Memberikan rancangan ruangan yang bersih dan nyaman.	0	0	0	0	2	3,1	41	63,1	22	33,8	4,31
3	Memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas kesehatan yang mendukung.	0	0	0	0	19	29,2	34	52,3	12	18,5	3,89
4	Terdapat tata cahaya dan warna ruangan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan rilex.	0	0	0	0	15	23,1	44	67,7	6	9,2	3,86
5	Saya memperoleh informasi yang disampaikan melalui pesan-pesan secara grafis.	0	0	7	10,8	15	23,1	41	63,1	2	3,1	3,58
6	Fasilitas kamar mandi dan parkir yang bersih dan nyaman.	0	0	0	0	8	12,3	43	66,2	14	21,5	4,09
Rata-rata :												3,96

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 di atas pada variabel (X3) fasilitas kesehatan dapat dilihat pada indikator pertama bahwa terdapat fasilitas kesehatan yang lengkap memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,03 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kedua bahwa memberikan rancangan ruangan yang bersih dan nyaman memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,31 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator ketiga bahwa memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas kesehatan yang mendukung memperoleh nilai rata-rata 3,89 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator keempat bahwa terdapat tata cahaya dan warna ruangan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan rileks memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator kelima bahwa saya memperoleh informasi yang disampaikan melalui pesan-pesan secara grafis memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58 artinya responden menyatakan setuju. Pada indikator keenam bahwa fasilitas kamar mandi dan parkir yang bersih dan nyaman memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,09 artinya responden menyatakan setuju. Dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata pada variabel fasilitas kesehatan sebesar 3,96 artinya rata-rata responden menyatakan setuju dengan semua pernyataan yang ada pada kuesioner karena skala likert pada angka 4.

4.4 Hasil Pengujian Data

4.4.1 Pengujian Instrumen

4.4.1.1 Uji Validitas Instrumen

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, yaitu menggunakan uji *Person Product-Moment Coefficient of Correlation* dengan menggunakan aplikasi *Statistical Packaged For Social Scienses* (SPSS). Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 4.6 berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Instrumen

No	Item Pernyataan	Variabel	Koefisien Korelasi	r table (N=65)	Keterangan
1	Y1	Y	0,725	0,244	Valid
2	Y2		0,841	0,244	Valid
3	Y3		0,572	0,244	Valid
4	Y4		0,486	0,244	Valid
5	A1	X1	0,852	0,244	Valid
6	A2		0,766	0,244	Valid
7	A3		0,669	0,244	Valid
8	A4		0,663	0,244	Valid
9	B1	X2	0,639	0,244	Valid
10	B2		0,761	0,244	Valid
11	B3		0,881	0,244	Valid
12	B4		0,681	0,244	Valid
13	B5		0,834	0,244	Valid
14	C1	X3	0,512	0,244	Valid
15	C2		0,550	0,244	Valid
16	C3		0,657	0,244	Valid
17	C4		0,633	0,244	Valid
18	C5		0,680	0,244	Valid
19	C6		0,735	0,244	Valid

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat dijelaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena mempunyai koefisien korelasi diatas nilai kritis korelasi *product moment* yaitu sebesar 0,244 dengan jumlah responden yaitu 65 pasien. Sehingga semua pernyataan yang terkandung dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid untuk diajukan penelitian yang lebih dalam. Pernyataan dalam penelitian ini semuanya memiliki nilai korelasi diatas nilai kritis 5% yaitu diatas 0,244. Sehingga dapat disimpulkan pengujian penelitian ini memiliki validitas atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi (*internal consistence*), yang artinya pernyataan-pernyataan dalam kuesioner penelitian ini mengukur aspek yang sama. Sehingga dinyatakan data yang diperoleh adalah valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

4.4.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal consistency atau derajat ketetapan jawaban. Untuk pengujian ini digunakan *Statistical Packaged for Social Scienses* (SPSS). Tujuan melakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang responden. Uji reliabilitas memiliki ketepatan nilai alpha minimal 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

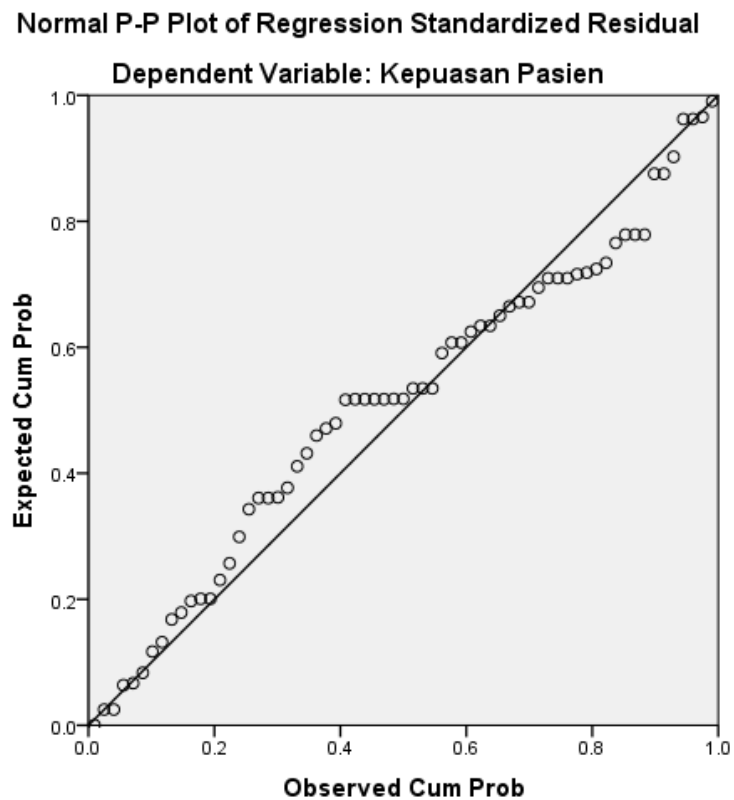
No	Variabel	Item Variabel	Nilai Alpha	Keterangan
1	Kepuasan Pasien	4	0,738	Reliabel
2	Disiplin Kerja	4	0,748	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan	5	0,785	Reliabel
4	Fasilitas Kesehatan	6	0,701	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2022

4.4.2 Pengujian Asumsi Klasik

4.4.2.1 Uji Normalitas

Dalam Pengujian normalitas data dalam penelitian ini hanya akan dideteksi melalui analisis grafik yang dihasilkan melalui perhitungan regresi dengan SPSS. Data yang normal ditandai dengan adanya titik-titik data diseputar garis diagonal dalam analisis grafik. Hasil pengujian normalitas data dapat dilihat dari gambar 4.1 berikut ini :



Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas

Sumber : Output SPSS, 2022

Dari grafik uji normalitas jalur 1 dan jalur 2 dengan menggunakan normal probability plot di atas, dapat dilihat bahwa nilai-nilai sebaran data yang tercermin dalam titik-titik terletak disekitar garis diagonal. Dengan demikian data-data yang dikumpulkan terbukti mempunyai distribusi normal dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.

4.4.2.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui apakah terjadi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen dijelaskan variabel independen lainnya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas adalah apabila nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 . Adapun hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8 berikut ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

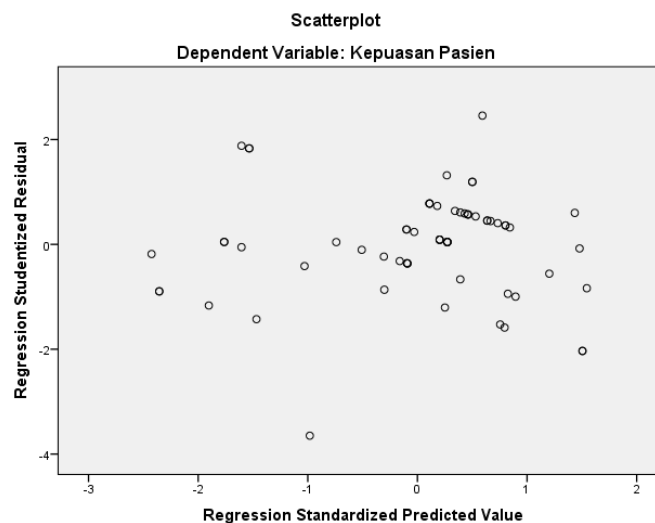
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Disiplin Kerja	0,972	1,029
Kualitas Pelayanan	0,978	1,023
Fasilitas Kesehatan	0,987	1,013

Sumber : Data diolah, 2022

Dari tabel 4.8 di atas, dapat dilihat hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance pada variabel disiplin kerja sebesar $0,972 \geq 0,10$ dengan VIF sebesar 1,029. Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai Tolerance sebesar $0,978 \geq 0,10$ dengan VIF sebesar 1,023. Kemudian pada variabel fasilitas kesehatan diperoleh nilai Tolerance sebesar $0,987 \geq 0,10$ dengan VIF sebesar 1,013. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas dan dapat dilanjutkan ke pengujian berikutnya.

4.4.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah sebuah regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada suatu pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke residual pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas, dan apabila varian berbeda antara residual satu pengamatan ke residual pengamatan lain disebut dengan Heteroskedastisitas. Adapun hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini :



Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Output SPSS, 2022

Berdasarkan gambar di atas, grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan dapat dilanjutkan ke uji hipotesis.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1 Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis penelitian ini adanya faktor-faktor Disiplin Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Fasilitas Kesehatan (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Model yang digunakan untuk menduga pengaruh tersebut dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut :

Tabel 4.9
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	B	Standard Error	t hitung	t table	Sig
1 (Constant)	7,326	3,988	1,837	1,670	0,026
Disiplin Kerja	0,269	0,129	2,085	1,670	0,003
Kualitas Pelayanan	0,427	0,089	4,824	1,670	0,000
Fasilitas Kesehatan	0,280	0,161	1,739	1,670	0,030

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel tabel 4.9 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 7,326 + 0,269X_1 + 0,427X_2 + 0,280X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut :

1. Koefisien Regresi (β)

- a. Nilai constant (konstan) pada hasil uji menunjukkan nilai sebesar 7,326.

Hal ini menyatakan bahwa ketika variabel disiplin kerja (X1), kualitas pelayanan (X2) dan fasilitas kesehatan (X3) bernilai konstan, maka dapat dikatakan bahwa nilai dari variabel kepuasan pasien (Y) adalah sebesar 7,326.

- b. Nilai koefisien regresi pada variabel disiplin kerja (X1) sebesar 0,269. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi 100% peningkatan variabel disiplin kerja maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 26,9% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

- c. Nilai koefisien regresi pada variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,427. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi 100% peningkatan variabel kualitas pelayanan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 42,7% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

- d. Nilai koefisien regresi pada variabel fasilitas kesehatan (X3) sebesar 0,280. Hal ini menunjukkan bahwa ketika terjadi 100% peningkatan variabel fasilitas kesehatan maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 28,0% dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari ketiga variabel yang diteliti hanya variabel Kualitas Pelayanan yang memiliki pengaruh dominan dalam meningkatkan Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

2. Koefisien Korelasi R dan Determinan

Untuk mengetahui seberapa besar kenaikan suatu linier dapat dijelaskan melalui hubungan antara variabel-variabel (korelasi). Jika seluruh nilai dari variabel-variabel tersebut dapat memenuhi suatu persamaan dengan benar, maka dapat dikatakan terdapat korelasi yang sempurna dalam model analisis ini. Dari output SPSS dapat diketahui tingkat hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824	.678	.658	1.556

a. Predictors : (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable : Kepuasan Pasien

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan dari output SPSS diatas maka dapat diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian ini diperoleh sebesar 0,824 dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 82,4% artinya faktor Disiplin Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Fasilitas Kesehatan (X3) mempunyai hubungan yang kuat terhadap Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,658 atau (65,8%), artinya perubahan-perubahan dalam variabel terikat (Kepuasan Pasien) Puskesmas

Darul Imarah Aceh Besar dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan variabel Disiplin Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Fasilitas Kesehatan (X3) adalah sebesar 65,8%. Sedangkan selebihnya sebesar 34,2% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model persamaan penelitian ini.

4.5.2 Uji Parsial

Untuk menguji pengaruh Disiplin Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas Kesehatan (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar digunakan uji statistic (Uji T). Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima, sebaliknya apabila nilai $T_{hitung} < \text{nilai } T_{tabel}$, maka H_0 diterima H_a ditolak. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.9 dapat diketahui besarnya nilai T_{hitung} dari setiap variabel independen dalam penelitian ini. Nilai T_{hitung} dari setiap variabel independen akan dibandingkan dengan nilai T_{tabel} dengan menggunakan tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$.

1. Pengaruh Disiplin Kerja (X1)

Pengaruh Disiplin Kerja (X1) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.9. Nilai T_{hitung} yaitu 2,085 lebih besar dari nilai T_{tabel} yaitu 1,670 maka kesimpulannya adalah H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak. Dari hasil uji parsial bahwa Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2)

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.9. Nilai T_{hitung} yaitu 4,824 lebih besar dari nilai T_{tabel} yaitu 1,670 maka kesimpulannya adalah H_{a2} diterima dan H_{02} ditolak. Dari

hasil uji parsial bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

3. Pengaruh Fasilitas Kesehatan (X3)

Pengaruh Fasilitas Kesehatan (X3) terhadap variabel Kepuasan Pasien (Y) secara parsial dapat dilihat pada tabel 4.9. Nilai T_{hitung} yaitu 1,739 lebih besar dari nilai T_{tabel} yaitu 1,670 maka kesimpulannya adalah H_{a3} diterima dan H_{03} ditolak. Dari hasil uji parsial bahwa Fasilitas Kesehatan secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

4.5.3 Uji Simultan

Untuk menguji pengaruh Disiplin Kerja (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Fasilitas Kesehatan (X3) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar digunakan uji statistik F (Uji F). Apabila nilai $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel 4.11
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F hitung	F tabel	Sig
1 Regression	216,186	3	72,062	28,061	2,76	.000 ^b
Residual	156,620	61	2,568			
Total	372,806	64				

a. Dependent Variable : Kepuasan Pasien

b. Predictors : (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 28,061 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan (*confidence interval*) 95% atau $\alpha = 0,05$ adalah 2,76. Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka H_{a4} diterima dan H_{04} ditolak, artinya secara keseluruhan variabel Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

4.6 Implikasi Penelitian

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Wijayanti dan Setyawati (2018) dimana disiplin kerja, kualitas pelayanan dan fasilitas terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini bermakna bahwa disiplin kerja memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Disiplin kerja merupakan hal yang penting yang harus dimiliki, dengan demikian pasien akan mematuhi aturan yang berlaku seperti berpakaian rapi, hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan. Sementara kualitas pelayanan dapat diukur melalui kehandalan atau memenuhi janji dari Puskesmas kepada pasiennya, ketetapan pelayanan terhadap pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Darul Imarah sudah memadai sesuai dengan visi dan misi, seperti informasi yang diberikan oleh resepsionis dan petugas pendaftaran dengan baik dan jelas kepada para pasien.

Melalui pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberikan dampak terhadap pasien. Begitu juga dengan fasilitas kesehatan dapat diukur dengan melalui manfaat atau dari apa yang telah disediakan oleh Puskesmas terhadap apa yang telah dirasakan oleh pasien. Fasilitas kesehatan Puskesmas Darul Imarah dari segi infrastruktur sudah memadai dan tertata dengan baik, hanya saja ada beberapa fasilitas kesehatan lainnya yang belum tersedia atau bahkan habis seperti tempat/alat cek gula, kolesterol dan lain-lain. Dengan fasilitas kesehatan maupun fasilitas lainnya yang disediakan oleh pihak Puskesmas memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan dan analisis data tentang Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Disiplin Kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
3. Fasilitas Kesehatan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.
4. Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi Kepala Puskesmas Darul Imarah untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien agar selalu menggunakan jasa Puskesmas Darul Imarah.

2. Petugas Puskesmas agar lebih memperhatikan lagi proses registrasi dan pembuatan rujukan agar tidak memakan waktu tunggu yang lama dan antrian yang panjang.
3. Bagi pihak Puskesmas agar lebih memperhatikan tempat-tempat yang sering digunakan oleh pasien maupun keluarga seperti kamar mandi, kursi, dan lahan parkir.
4. Diharapkan kepada Kepala Puskesmas untuk memberikan pengetahuan, masukan dan evaluasi kepada petugas Puskesmas sehingga nantinya dapat memberikan perbaikan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Ellex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 14(01).
- Hasibuan, Malayu S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi R. (2019). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Maulidya, R. N., Kosim, A. M., & Devi, A. (2019). Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah Di Bogor. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 11(2), 221-240.
- Munawir. (2018). *Sistem Informasi Manajemen. Banda Aceh: Lembaga Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA)*.
- Nirwana, Sitepu. (2020). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Parasuraman, et.al. (2020). “ *A Conceptual Model Of service Quality And Its Implications for Future Research*,” *Jurnal of Marketing*, Vol. 49.
- Pohan. (2018). *Jaminan Mutu Layanan kesehatan: dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Presilawati, Febyolla. (2018). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru SMAN Negeri 6 Banda Aceh. *Jurnal Visioner & Strategis*, 5(2).
- Puskesmasdarulimarah.wordpress.com <https://puskesmasdarulimarah.wordpress.com>
Diakses pada 20 Maret 2017.
- PUTRI HAPSARI, A. L. D. H. E. A. (2021). *Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Sooko Kabupaten Mojokerto* (Doctoral dissertation, STIKES BINA SEHAT PPNI).
- Rangkuti, Freddy. (2021). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Edisi pertama. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 137-144.
- Sangadji, E. M., dan Sopiah. (2019). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. (2020). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setyawati, W. A., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Madani jurnal politik dan sosial kemasyarakatan*, 10(2), 50-63.
- Shalhah, Putri. (2021). Pengaruh Kompensasi, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar. *repository unmuha*.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singodimedjo dalam Edi Sutrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Prestasi Kerja*. Jakarta: Kencana.
- Sjafri Mangkuprawira dan Aida Vitalaya Hubeis. (2018). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R7D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suryani. (2017). *Manajemen Pemasaran Srtategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah*. Jakarta: Prenadamedia.
- Sutrisno, Edy. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Tryhaji. (2019). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Batang*. <http://eprints.undip.ac.id/44617/>. Diakses 03 Desember 2014.
- Wijayanti, S. D. R., Mahardiana, L., & Risnawati, R. (2018). PENGARUH KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KANTOR PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA DAN LELANG (KPKNL) PALU. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 4(2), 103-112.
- Yuniarti, Siti. (2016). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Perawatan RSUD Syarif Alkadrie Kota Pontianak*. Universitas Tanjungura: Pontianak, Indonesia. Tidak dipublikasikan.

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian Pengaruh Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Darul Imarah Aceh Besar

Identitas Responden

1. No. Kuesioner : (diisi oleh peneliti)
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Usia : ☐ ≤ 25 Tahun ☐ 36-45 Tahun
☐ 26-35 Tahun ☐ ≥ 50 Tahun
4. Status Perkawinan : ☐ Menikah ☐ Belum Menikah
5. Pendidikan : ☐ SMP ☐ D3 ☐ S2
☐ SMA ☐ S1 ☐ S3

Daftar Pernyataan

Petunjuk Pengisian :

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda check list (v) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pendapat anda. Dengan kategori jawaban sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

KS : Kurang Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

A. Kepuasan Pasien (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya mendapatkan pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan kendala yang saya miliki.					
2	Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain.					
3	Saya merasa puas dan nyaman dengan kinerja pegawai yang diberikan.					
4	Saya tetap memilih berobat disini karena pelayanannya bagus.					

B. Disiplin Kerja (X1)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan.					
2	Saya memakai pakain yang baik dan sopan.					
3	Saya mengerti dan memahami terhadap aturan serta sanksi yang telah ditetapkan.					
4	Saya menggunakan dan menjaga dengan baik terhadap barang yang telah saya pakai.					

C. Kualitas Pelayanan (X2)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Pegawai secara ramah dan professional dalam melayani saya.					
2	Saya mendapatkan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan saya.					
3	Saya mendapatkan informasi yang diberikan dengan baik dan jelas.					
4	Saya memperoleh penanganan keluhan dengan baik.					
5	Saya mendapatkan perhatian yang baik dari pegawai.					

D. Fasilitas Kesehatan (X3)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Terdapat fasilitas kesehatan yang lengkap.					
2	Memberikan rancangan ruangan yang bersih dan nyaman.					
3	Memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas yang mendukung.					
4	Terdapat tata cahaya dan warna ruangan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan rileks.					
5	Saya memperoleh informasi yang disampaikan melalui pesan-pesan secara grafis.					
6	Fasilitas kamar mandi dan parkir yang bersih dan nyaman.					

Lampiran 2 : Tabulasi Data

No	Karakteristik Responden					Kepuasan Pasien (Y)					Disiplin Kerja (X1)					Kualitas Pelayanan (X2)					Fasilitas Kesehatan (X3)						
	JK	U	SP	PK	Y1	Y2	Y3	Y4	Jumlah	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Jumlah	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Jumlah	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Jumlah
1	2	1	1	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
2	1	2	2	2	5	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24
3	2	1	2	2	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	5	4	4	4	26
4	1	1	1	2	4	3	4	3	14	4	4	4	4	16	3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	3	23
5	2	3	1	2	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	5	4	4	24
6	2	1	1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
7	2	2	1	2	4	3	4	4	15	4	5	4	4	15	3	4	4	4	4	19	4	5	5	3	4	4	25
8	1	1	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	2	4	20
9	2	2	1	3	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	4	5	3	3	2	4	21
10	1	2	1	2	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	16	4	4	3	4	4	5	24
11	2	1	2	4	4	3	4	4	15	5	5	4	4	18	3	4	5	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21
12	2	3	1	2	4	4	4	5	17	5	5	4	5	19	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	4	27
13	2	1	1	2	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	4	21	5	4	3	3	4	4	23
14	2	2	1	4	4	4	3	3	14	4	4	3	4	15	4	5	5	4	4	22	5	3	3	4	5	5	25
15	2	3	1	2	4	3	3	4	14	4	4	4	4	16	3	3	4	3	3	16	4	3	4	4	5	5	25
16	1	2	2	2	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	4	25
17	2	3	1	2	5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	3	3	20
18	2	3	2	4	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
19	2	1	2	2	5	5	4	4	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	4	4	26
20	1	3	1	2	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	4	4	22
21	1	2	1	2	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	2	3	4	3	15	4	5	4	4	3	4	24
22	2	3	1	2	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	4	22
23	2	2	2	3	3	2	3	4	12	4	5	4	4	17	3	2	3	4	4	16	4	5	4	4	4	5	26
24	2	2	1	3	2	2	2	3	9	5	5	4	4	18	3	2	3	4	4	16	4	4	4	4	3	3	22
25	1	3	1	2	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	3	4	23
26	1	2	1	2	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	16	5	4	3	4	4	5	25
27	2	1	2	4	4	4	3	3	14	5	5	4	4	18	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	3	4	22
28	2	3	1	2	4	4	4	4	16	5	5	5	5	20	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	4	5	29
29	2	1	1	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
30	1	2	2	2	5	4	5	5	14	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	4	24
31	2	3	2	2	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	4	5	28
32	2	3	1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
33	2	2	1	2	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	3	18	4	5	5	5	4	5	28
34	1	1	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	2	3	19
35	1	2	2	2	3	3	4	4	14	4	5	4	4	17	3	2	3	4	3	15	4	5	4	4	3	4	24
36	2	3	1	2	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16	4	3	4	4	4	19	3	4	3	4	4	4	22
37	2	3	2	3	3	2	3	4	12	4	5	4	4	17	3	2	3	4	3	15	4	5	4	4	4	5	26
38	2	2	1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
39	2	2	1	2	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	5	5	5	4	5	28
40	1	1	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	2	4	21
41	1	2	2	2	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	4	25
42	2	3	1	2	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	4	22
43	2	1	2	4	4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
44	2	2	2	2	4	4	4	4	16	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	5	5	4	5	28
45	2	2	1	4	3	2	4	3	12	5	5	4	4	18	3	2	2	3	3	13	4	4	4	3	4	4	23
46	2	3	1	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24
47	1	2	2	2	5	4	5	4	18	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	4	5	25
48	2	3	2	4	4	4	3	4	15	5	5	4	4	18	3	4	5	4	4	20	4	4	3	3	3	3	20
49	2	3	1	2	4	4	4	4	16	5	5	4	5	18	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	4	5	28
50	2	1	1	2	4	5	5	4	18	4	4	3	4	15	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	4	23
51	1	2	2	2	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	3	4	4	24
52	2	3	1	2	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21
53	2	1	2	4	4	5	4	4	17	4	4	3	4	15	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
54	2	2	1	4	3	2	4	3	12	5	5	4	4	18	3	2	2	3	3	13	4	4	4	3	4	4	23
55	2	2	1	2	4	3	4	4	15	4	5	4	4	17	3	4	4	4	4	19	4	5	5	4	4	5	25
56	1	1	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	2	3	20
57	2	2	1	3	4	3	4	3	14	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	5	5	3	4	2	4	23
58	1	2	1	2	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	3	4	2	4	3	16	5	4	3	4	4	4	24
59	2	1	1	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	4	23
60	2	2	1	2	4	3	4	3	14	4	5	3	4	16	3	4	4	4	4	19	4	5	5	3	4	4	25
61	1	1	2	2	5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	3	4	4	4	4	19	3	4	4	3	2	4	20
62	2	2	1	4	3	2	4	4	13	5	5	4	4	18	3	2	2	3	3	13	4	4	4	4	4	4	24
63	1	2	2	2	4	5	4	4	17	5	5	4	4	18	4	3	4	4	4	19	4	5	4	4	4	4	25
64	2	3	1	2	5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	4	3	4	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21
65	2	2	2	4	4	5	4	4	17	4	4	5	4	17	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24

Lampiran 3 : Persentase Karakteristik Responden

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PRIA	20	30.8	30.8	30.8
	WANITA	45	69.2	69.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 TAHUN	18	27.7	27.7	27.7
	26 - 35 TAHUN	28	43.1	43.1	70.8
	36 - 45 TAHUN	19	29.2	29.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

STATUS PERKAWINAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	MENIKAH	39	60.0	60.0	60.0
	BELUM MENIKAH	26	40.0	40.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	45	69.2	69.2	69.2
	D3	5	7.7	7.7	76.9
	S1	15	23.1	23.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 4 : Persentase Kepuasan Pasien (Y)

Saya mendapatkan pelayanan yang dapat membantu menyelesaikan kendala yang saya miliki.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.5	1.5	1.5
	KS	7	10.8	10.8	12.3
	S	40	61.5	61.5	73.8
	SS	17	26.2	26.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya akan merekomendasikan pelayanan ini kepada orang lain.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	9.2	9.2	9.2
	KS	13	20.0	20.0	29.2
	S	33	50.8	50.8	80.0
	SS	13	20.0	20.0	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya merasa puas dan nyaman dengan kinerja pegawai yang diberikan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.5	1.5	1.5
	KS	8	12.3	12.3	13.8
	S	50	76.9	76.9	90.8
	SS	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya tetap memilih berobat disini karena pelayanannya bagus.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	12.3	12.3	12.3
	S	53	81.5	81.5	93.8
	SS	4	6.2	6.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 5 : Persentase Disiplin Kerja (X1)

Saya hadir pada saat jam pelayanan yang telah ditentukan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	35	53.8	53.8	53.8
	SS	30	46.2	46.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya memakai pakaian yang baik dan sopan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	27	41.5	41.5	41.5
	SS	38	58.5	58.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya mengerti dan memahami terhadap aturan serta sanksi yang telah ditetapkan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	7.7	7.7	7.7
	S	54	83.1	83.1	90.8
	SS	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya menggunakan dan menjaga dengan baik terhadap barang yang telah saya pakai.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	57	87.7	87.7	87.7
	SS	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 6 : Persentase Kualitas Pelayanan (X2)

Pegawai secara ramah dan professional dalam melayani saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	28	43.1	43.1	43.1
	S	37	56.9	56.9	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya mendapatkan respon secara cepat dan tepat terhadap kebutuhan saya.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	12.3	12.3	12.3
	KS	17	26.2	26.2	38.5
	S	32	49.2	49.2	87.7
	SS	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya mendapatkan informasi yang diberikan dengan baik dan jelas.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	6	9.2	9.2	9.2
	KS	5	7.7	7.7	16.9
	S	42	64.6	64.6	81.5
	SS	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya memperoleh penanganan keluhan dengan baik.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	6.2	6.2	6.2
	S	58	89.2	89.2	95.4
	SS	3	4.6	4.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya mendapatkan perhatian yang baik dari pegawai.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	18.5	18.5	18.5
	S	50	76.9	76.9	95.4
	SS	3	4.6	4.6	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 7 : Persentase Fasilitas Kesehatan (X3)

Terdapat fasilitas kesehatan yang lengkap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	9.2	9.2	9.2
	S	51	78.5	78.5	87.7
	SS	8	12.3	12.3	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Memberikan rancangan ruangan yang bersih dan nyaman.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	3.1	3.1	3.1
	S	41	63.1	63.1	66.2
	SS	22	33.8	33.8	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Memberikan fasilitas yang layak pakai dan kelengkapan fasilitas yang mendukung.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	19	29.2	29.2	29.2
	S	34	52.3	52.3	81.5
	SS	12	18.5	18.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Terdapat tata cahaya dan warna ruangan yang diberikan sehingga menimbulkan kesan rileks.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	15	23.1	23.1	23.1
	S	44	67.7	67.7	90.8
	SS	6	9.2	9.2	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Saya memperoleh informasi yang disampaikan melalui pesan-pesan secara grafis.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	7	10.8	10.8	10.8
	KS	15	23.1	23.1	33.8
	S	41	63.1	63.1	96.9
	SS	2	3.1	3.1	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Fasilitas kamar mandi dan parkir an yang bersih dan nyaman.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	8	12.3	12.3	12.3
	S	43	66.2	66.2	78.5
	SS	14	21.5	21.5	100.0
	Total	65	100.0	100.0	

Lampiran 8 : Reliability dan Validitas Kepuasan Pasien (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.738	.764	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4.12	.650	65
Y2	3.82	.864	65
Y3	3.94	.527	65
Y4	3.94	.429	65

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	11.69	2.060	.628	.395	.621
Y2	12.00	1.656	.562	.334	.700
Y3	11.88	2.485	.537	.324	.684
Y4	11.88	2.735	.518	.289	.707

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.82	3.653	1.911	4

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	58.446	64	.913		
Within People					
Between Items	3.138	3	1.046	4.380	.005
Residual	45.862	192	.239		
Total	49.000	195	.251		
Total	107.446	259	.415		

Grand Mean = 3,95

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	.542**	.479**	.420**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65
Y2	Pearson Correlation	.542**	1	.387**	.391**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.001	.000
	N	65	65	65	65	65
Y3	Pearson Correlation	.479**	.387**	1	.468**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000
	N	65	65	65	65	65
Y4	Pearson Correlation	.420**	.391**	.468**	1	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	65	65	65	65	65
Total_Y	Pearson Correlation	.725**	.841**	.572**	.486**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65

Lampiran 9 : Reability dan Validitas Disiplin Kerja (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.748	.753	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	4.46	.502	65
X1.2	4.58	.497	65
X1.3	4.02	.414	65
X1.4	4.12	.331	65

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	12.72	.891	.669	.556	.611
X1.2	12.60	.963	.584	.516	.668
X1.3	13.17	1.205	.441	.325	.743
X1.4	13.06	1.277	.522	.362	.712

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
17.18	1.778	1.333	4

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	28.446	64	.444		
Within People					
Between Items	14.258	3	4.753	42.457	.000
Residual	21.492	192	.112		
Total	35.750	195	.183		
Total	64.196	259	.248		

Grand Mean = 4,30

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.718**	.341**	.405**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.001	.000
	N	65	65	65	65	65
X1.2	Pearson Correlation	.718**	1	.259*	.316*	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000		.037	.010	.000
	N	65	65	65	65	65
X1.3	Pearson Correlation	.341**	.259*	1	.556**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.005	.037		.000	.000
	N	65	65	65	65	65
X1.4	Pearson Correlation	.405**	.316*	.556**	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.000		.000
	N	65	65	65	65	65
Total_X1	Pearson Correlation	.852**	.766**	.669**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65

Lampiran 10 : Reability dan Validitas Kualitas Pelayanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.785	.828	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3.57	.499	65
X2.2	3.62	.860	65
X2.3	3.92	.797	65
X2.4	3.98	.330	65
X2.5	3.86	.464	65

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	15.38	4.022	.480	.314	.770
X2.2	15.34	2.977	.510	.310	.793
X2.3	15.03	2.655	.748	.614	.674
X2.4	14.97	4.312	.592	.500	.765
X2.5	15.09	3.679	.753	.709	.705

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.95	5.232	2.287	5

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	66.972	64	1.046		
Within People				10.088	.000
Between Items	9.095	4	2.274		
Residual	57.705	256	.225		
Total	66.800	260	.257		
Total	133.772	324	.413		

Grand Mean = 3,79

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.263*	.466**	.338**	.549**	.639**
	Sig. (2-tailed)		.034	.000	.006	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.2	Pearson Correlation	.263*	1	.549**	.364**	.413**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.034		.000	.003	.001	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.3	Pearson Correlation	.466**	.549**	1	.530**	.732**	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.4	Pearson Correlation	.338**	.364**	.530**	1	.700**	.681**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003	.000		.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65
X2.5	Pearson Correlation	.549**	.413**	.732**	.700**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	65	65	65	65	65	65
Total_X2	Pearson Correlation	.639**	.761**	.881**	.681**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65

Lampiran 11 : Reability dan Validitas Fasilitas Kesehatan (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	65	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.701	.703	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	4.03	.467	65
X3.2	4.31	.528	65
X3.3	3.89	.687	65
X3.4	3.86	.556	65
X3.5	3.58	.727	65
X3.6	4.09	.579	65

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	19.74	4.290	.332	.324	.690
X3.2	19.46	4.096	.362	.411	.682
X3.3	19.88	3.547	.436	.467	.662
X3.4	19.91	3.866	.446	.232	.658
X3.5	20.18	3.434	.441	.414	.663
X3.6	19.68	3.503	.605	.393	.606

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
23.77	5.149	2.269	6

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between People	54.923	64	.858		
Within People Between Items	19.408	5	3.882	15.130	.000
Residual	82.092	320	.257		
Total	101.500	325	.312		
Total	156.423	389	.402		

Grand Mean = 3,96

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.151	-.038	.197	.453**	.336**	.512**
	Sig. (2-tailed)		.229	.762	.115	.000	.006	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
X3.2	Pearson Correlation	.151	1	.566**	.201	.013	.263*	.550**
	Sig. (2-tailed)	.229		.000	.109	.921	.034	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
X3.3	Pearson Correlation	-.038	.566**	1	.329**	.222	.339**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.762	.000		.008	.076	.006	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
X3.4	Pearson Correlation	.197	.201	.329**	1	.281*	.429**	.633**
	Sig. (2-tailed)	.115	.109	.008		.023	.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
X3.5	Pearson Correlation	.453**	.013	.222	.281*	1	.501**	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000	.921	.076	.023		.000	.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
X3.6	Pearson Correlation	.336**	.263*	.339**	.429**	.501**	1	.735**
	Sig. (2-tailed)	.006	.034	.006	.000	.000		.000
	N	65	65	65	65	65	65	65
Total_X3	Pearson Correlation	.512**	.550**	.657**	.633**	.680**	.735**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	65	65	65	65	65	65	65

Lampiran 12 : Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.824 ^a	.678	.658	1.556

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	216.186	3	72.062	28.061	.000 ^b
	Residual	156.620	61	2.568		
	Total	372.806	64			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.326	3.988		1.837	.026		
	Disiplin Kerja	.269	.129	.480	2.085	.003	.972	1.029
	Kualitas Pelayanan	.427	.089	.529	4.824	.000	.978	1.023
	Fasilitas Kesehatan	.280	.161	.374	1.739	.030	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Pasien

