

## Disiplin Kerja dan Kompetensi Karyawan Sebagai Determinan Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Rusiana Rahayu

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia, Kediri, Indonesia;  
rusianarahayu@gmail.com (koresponden)

Sentot Imam Suprpto

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia, Kediri, Indonesia;  
sentot.imam@strada.ac.id

Nurwijayanti

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Institut Ilmu Kesehatan Strada Indonesia, Kediri, Indonesia;  
wijyantistikes@gmail.com

### ABSTRACT

*Health centers are obliged to provide quality health services so that they can provide satisfaction to patients. To realize patient satisfaction, health centers must have employees with high work discipline and reliable competence. The purpose of this study was to analyze the effect of work discipline and employee competence on the satisfaction of outpatients at health centers. This study used a cross-sectional design. The sample was 367 patients who came to the health center, who were selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a questionnaire, then analyzed using multiple linear regression tests. The results showed that the p value for the F test was 0.000, which indicated that work discipline and employee competence had a significant effect simultaneously on patient satisfaction. The t test for work discipline showed a p value of 0.002, meaning that there was an effect of work discipline on patient satisfaction. The t test for employee competence showed a p value of 0.004, meaning that there was an effect of employee competence on patient satisfaction. Furthermore, it was concluded that work discipline and employee competence were determinants of outpatient satisfaction at Mojo Health Center, Kediri Regency.*

**Keywords:** patient satisfaction; work discipline; employee competence

### ABSTRAK

Puskesmas berkewajiban memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Untuk mewujudkan kepuasan pasien, puskesmas harus memiliki karyawan dengan disiplin kerja yang tinggi dan kompetensi yang handal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*. Sampel adalah 367 pasien yang berobat ke puskesmas, yang diseleksi dengan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner, lalu dianalisis dengan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p untuk uji F adalah 0,000, yang menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi karyawan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien. Uji t untuk disiplin kerja menunjukkan nilai p adalah 0,002, berarti ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Uji t kompetensi karyawan menunjukkan nilai p adalah 0,004, berarti ada pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya disimpulkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi karyawan merupakan determinan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojo, Kabupaten Kediri.

**Kata kunci:** kepuasan pasien; disiplin kerja; kompetensi karyawan

### PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan masyarakat dan perorangan pada tingkat pertama, dengan fokus utama pada upaya promotif dan preventif di area kerjanya. Sebagai penyedia layanan publik, puskesmas berkewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Salah satu indikator utama dari mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien.<sup>(1)</sup>

Puskesmas Mojo merupakan puskesmas rawat jalan yang terletak di Kabupaten Kediri. Di Puskesmas Mojo terjadi penurunan kepuasan pasien pada tahun 2023 sebesar 3%, yakni dari 92% pada tahun 2022 menjadi 89% pada tahun 2023. Ketidakpuasan dapat mengakibatkan hilangnya pasien, serta merusak nama baik, reputasi, dan citra puskesmas. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa kepuasan yang diberikan oleh puskesmas akan memengaruhi bagaimana pasien menilai kualitas layanan yang ditawarkan.<sup>(2)</sup> Maka, Puskesmas Mojo perlu mengatasi faktor yang menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Mojo, ditemukan bahwa tingkat kedisiplinan karyawan belum optimal, dalam hal kepatuhan terhadap jam kerja dan keterbatasan kompetensi karyawan. Kedisiplinan kerja karyawan merupakan hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pasien dikarenakan dengan disiplin kerja, karyawan akan bekerja penuh tanggung jawab sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan.<sup>(3)</sup> Kedisiplinan kerja karyawan dapat dilihat dari 5 dimensi yakni frekuensi kehadiran, tingkat kewaspadaan, ketaatan pada standar kerja, ketaatan pada peraturan kerja dan etika kerja.<sup>(4)</sup> Selain disiplin kerja, kompetensi karyawan juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>(5)</sup> Kompetensi karyawan berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap merupakan hal yang harus ditingkatkan dikarenakan dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik sehingga akan tercapainya kepuasan pasien.<sup>(6)</sup>

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka diperlukan studi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Mojo.

### METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Mojo, Kabupaten Kediri pada bulan Juli sampai Agustus 2024. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*, yang artinya tiap subjek penelitian

hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat pemeriksaan, baik variabel bebas maupun variabel terikat. Populasi dalam penelitian ini adalah semua jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang berobat ke Puskesmas Mojo antara bulan Januari sampai Juni 2024, dengan besar populasi 7.941 orang. Dalam penentuan besar sampel, peneliti menggunakan Rumus Krejcie Morgan sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 367 responden, dan mereka dipilih dengan teknik *accidental sampling*.

Data tentang variabel bebas yakni disiplin kerja dan kompetensi karyawan serta variabel terikat yaitu kepuasan pasien dikumpulkan melalui pengisian kuesioner. Item-item kuesioner diadopsi dari penelitian sebelumnya.<sup>(7,8)</sup> Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji regresi berganda yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini telah lolos uji etik penelitian dengan nomor 001504/EC/KEPK/1/07/2024. Etika dalam penelitian ini adalah dengan memberikan *informed consent, anonymity, confidentiality*.

## HASIL

Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan bahwa semua item adalah valid, dengan nilai p kurang dari 0,05 untuk semua item. Hasil uji reliabilitas, menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6, sehingga kuesioner adalah reliabel. Dalam uji asumsi klasik sebagai prasyarat analisis regresi linier, data terdistribusi normal dengan nilai p = 0,200. Tidak terdapat gejala multikolinearitas, karena nilai VIF adalah 1,039 (kurang dari 10) dan nilai *tolerance* adalah 0,962 (lebih besar dari 0,1). Selain itu, tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas, dengan nilai p untuk kerja adalah 0,919 dan untuk kompetensi karyawan adalah 0,136.

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$y = 29,994 + 0,128.x_1 + 0,128.x_2$$

Jika disiplin kerja ( $x_1$ ) dan kompetensi karyawan ( $x_2$ ) diabaikan, maka skor kepuasan pasien ( $y$ ) akan tetap sebesar 29,994. Dengan kata lain, kepuasan pasien tetap ada, meskipun disiplin kerja dan kompetensi karyawan adalah 0. Koefisien regresi untuk  $x_1$  adalah 0,128, berarti setiap penambahan satu unit pada skor disiplin kerja akan meningkatkan skor kepuasan pasien sebesar 0,128, dengan asumsi bahwa skor kompetensi karyawan ( $x_2$ ) tetap konstan. Koefisien regresi untuk  $x_2$  juga sebesar 0,128, berarti setiap penambahan satu unit pada skor kompetensi karyawan akan meningkatkan skor kepuasan pasien sebesar 0,128, dengan asumsi bahwa skor disiplin kerja ( $x_1$ ) tetap konstan.

Tabel 1. Hasil uji parsial tentang pengaruh disiplin kerja dan kompetensi kaeyawan terhadap kepuasan pasien

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Nilai p
	B	Standard Error	Beta		
(Constant)	29,994	3,200		9,373	0,000
Disiplin kerja	0,128	0,040	0,165	3,162	0,002
Kompetensi karyawan	0,128	0,044	0,153	2,933	0,004

Tabel 2. Hasil uji simultan tentang pengaruh disiplin kerja dan kompetensi kaeyawan terhadap kepuasan pasien

Model	Sum of squares	df	Mean squares	F	Nilai p
Regression	298,605	2	149,303	7,794	0,000
Residual	6973,224	364	19,157		
Total	7271,831	366			

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai F = 7,794 (lebih besar daripada F tabel yaitu 3,06), serta dengan nilai p = 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel disiplin kerja dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Tabel 3. Hasil analisis koefisien determinasi secara simultan

Model	R	R square	Adjusted R square	Standard error of the estimate
1	0,203a	0,041	0,036	4,37689

Berdasarkan Tabel 3, hasil *output* menunjukkan bahwa nilai *R square* adalah 0,041. Ini berarti variasi kepuasan pasien, dapat dijelaskan oleh disiplin kerja dan kompetensi karyawan sebesar 4,1%. Dengan kata lain, 95,9% dari variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam studi ini.

Tabel 4. Hasil analisis koefisien determinasi secara parsial

Model	R	R square	Adjusted R square	Standard error of the estimate
Disiplin kerja	0,136 <sup>a</sup>	0,018	0,016	4,42225
Kompetensi karyawan	0,121 <sup>a</sup>	0,015	0,012	4,43053

Berdasarkan Tabel 4, pengaruh variabel disiplin kerja terhadap kepuasan pasien ditunjukkan oleh nilai *R square* sebesar 0,018 atau 1,8%. Sementara itu, pengaruh variabel kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai *R square* sebesar 0,015, atau 1,5%. Dengan membandingkan nilai *R square* untuk kedua variabel, dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan variabel kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mojo, Kabupaten Kediri.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja karyawan di Puskesmas Mojo, Kabupaten Kediri berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dengan melihat sebagian besar responden memberikan respon positif sebesar 75,1%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan telah memiliki disiplin kerja yang baik dalam frekuensi kehadiran, tingkat kewaspadaan, ketaatan pada standar kerja, ketaatan pada peraturan kerja, dan etika kerja sehingga hal

tersebut dapat dirasakan manfaatnya oleh pasien rawat jalan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan. Hal ini sesuai pernyataan bahwa dengan baiknya kedisiplinan kerja akan berdampak juga meningkatnya kepuasan pasien.<sup>(9)</sup> Disiplin kerja yang baik adalah bila karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, juga mengerjakan semua tugas dengan baik, mematuhi semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.<sup>(10)</sup>

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa dari 5 indikator disiplin kerja karyawan, sebagian besar karyawan memberikan respon positif sebesar 94,7% untuk disiplin kerja, dilihat dari frekuensi kehadiran, jam pelayanan buka tepat waktu dan petugas selalu berada di ruangan. Dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan tidak ingin menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga ke depan waktu tunggu perlu di atur lebih baik. Waktu tunggu yang lama akan menyebabkan ketidakpuasan pasien. Hal ini sesuai penelitian yang menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.<sup>(11)</sup>

Berdasarkan hasil penelitian juga diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa disiplin kerja pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.<sup>(3)</sup> Hal serupa didukung penelitian lanjutan yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara disiplin kerja terhadap kepuasan pasien.<sup>(12)</sup> Disiplin kerja sangatlah penting dalam memberikan pelayanan kesehatan di puskesmas. Dengan tertanamnya sikap disiplin dalam diri pegawai, akan tercipta perilaku yang baik, dan dengan baiknya perilaku pegawai tentu tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan pasien akan tercipta hubungan yang harmonis antara pasien dengan petugas, baik dokter, perawat, pegawai administrasi dan pegawai secara keseluruhan, sehingga akan tercipta suatu pelayanan yang memuaskan pasien dan suatu kualitas layanan yang baik sesuai dengan keinginan pasien.<sup>(6)</sup>

Sebagian besar pasien rawat jalan Puskesmas Mojo juga menyatakan bahwa karyawan telah memiliki kompetensi yang baik dengan memberikan respon positif sebesar 89% untuk kompetensi karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan, ketrampilan dan sikap karyawan puskesmas dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan bahwa kompetensi tenaga kesehatan dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien.<sup>(13)</sup> Puskesmas dalam mencapai kepuasan pasien harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, yang salah satunya adalah terpenuhinya sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 3 indikator kompetensi karyawan, sebagian besar diberi respon positif oleh pasien sebesar 91,4% yaitu sikap, seperti mampu mendengarkan keluhan yang disampaikan pasien, bersikap ramah dan sopan saat melayani pasien, menjawab dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan oleh pasien, tidak membedakan perlakuan antar pasien, dan berkerja sama dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal ini sesuai dengan pendapat bahwa sikap dapat mempengaruhi kepuasan.<sup>(14)</sup> Sikap adalah reaksi atau respons seseorang terhadap stimulus atau objek tertentu yang melibatkan faktor pendapat dan emosi, seperti suka-tidak suka, setuju-tidak setuju, baik-tidak baik, dan lainnya.<sup>(15)</sup>

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya bahwa ada pengaruh positif dan signifikan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien.<sup>(16)</sup> Hal ini juga diperkuat penelitian lanjutan yang dilakukan dengan hasil bahwa kompetensi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien.<sup>(17)</sup> Kompetensi mampu memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai, alat seleksi, memaksimalkan produktivitas, dasar untuk pengembangan sistem remunerasi, memudahkan adaptasi terhadap perubahan, menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi, serta menjadi unsur pemuas pelayanan.<sup>(18-21)</sup>

Penelitian ini memiliki keterbatasan di antaranya adalah hanya data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yakni pasien rawat jalan yang berkunjung, sehingga terkadang responden tidak memahami maksud dari setiap butir pertanyaan kuesioner sehingga responden mengisi semauanya. Selain itu, keterbatasan penelitian ini hanya terbatas pada puskesmas rawat jalan. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat merubah lokasi penelitian yakni pada puskesmas rawat inap sehingga dapat memberikan literasi bagi pembaca dan pemberi pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui variabel penelitian terkait.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja dan kompetensi karyawan merupakan determinan positif dari kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Puskesmas Mojo, Kabupaten Kediri.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Meisyaroh M, Murtini M, Haslinda H. Kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan di puskesmas. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2023;12(03):238–45.
2. Hasanah N El, Pane M, Hutajulu J, Ketaren O, Risma D. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan survei pada pasien rawat inap di Klinik PT. Bridgestone Sumatra Rubber Estate, tahun 2022. *J Kesehat Tambusai*. 2023;4(2):1833–47.
3. Andayani M. Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motiv*. 2021;6(1):2716–4039.
4. Diana T, Rahmat D. Analisis pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Wahana Suksesindo Utama Kabupaten Sanggau. *Jurnal Ekonomi STIEP*. 2022;7(1):25-33.
5. Hartati L, Istikomah I, Rosadi B. Analisis peran kompetensi karyawan dan kualitas layanan rumah sakit dalam peningkatan kepuasan pasien. *Fair Value J Ilm Akunt dan Keuang*. 2022;4(12):5819–26.
6. Setyawati Y, Lestari E. Peran disiplin dan kompetensi pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit. *Optima*. 2022;6(2):72–81.
7. Apriyanti R, Marzuki F. Pengaruh kinerja, kopetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada

- Kecamatan Kalideres. *J Young Entrep.* 2022;1(1):133–51.
8. Imaninda V, Azwar S. Modifikasi patient satisfaction questionnaire short form (PSQ-18) ke dalam Bahasa Indonesia. *Gadjah Mada J Psychol.* 2018;2(1):8.
  9. Suprpto S. Kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat kesehatan masyarakat. *Wind Heal J Kesehat.* 2023 Jul 1;6:250–7.
  10. Pranitasari D, Khotimah K. Analisis disiplin kerja karyawan pada PT. Bont Technologies Nusantara. *J Akunt dan Manaj.* 2021;18(01):22–38.
  11. Pecunda AD, Laksono A, Rama HNW. Pengaruh waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. *JK J Kesehat.* 2024;2(3):220–32.
  12. Rizqi CK, Zulfikar T, Utojo W. Peran kompetensi dan disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas layanan yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien. *Report.* 2024;15(2).
  13. Suyatmi S, Latunreng W, Yosepha SY, Arifin AL. Analisis pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan budaya kerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *J Penelit Manaj Terap.* 2024 Jun 29;9(1 SE-Articles):64–73.
  14. Lesnussa J, Warbal M. Pengaruh sikap dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Public Policy; J Apl Kebijakan Publik dan Bisnis.* 2023 Feb 25;4(1 SE-Articles).
  15. Anggraini L, Maison, Syaiful. Attitude and understanding of concepts: it's influence in science learning. *J Educ Res Eval.* 2022 Sep 8;6(3 SE-Articles):423–30.
  16. Rensi N. Pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *J Simplex.* 2019;2(2):141–52.
  17. Syarifah A, Rahayu S. Systematic review: Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *J Adm Rumah Sakit Indones.* 2024;3(1):26–35.
  18. Widyaningrum M. *Manajemen sumber daya manusia.* Surabaya: Ubhara Manajemen Press; 2019.
  19. Sultan S, Morgan RL, Murad MH, Falck-Ytter Y, Dahm P, Schünemann HJ, Mustafa RA. A Theoretical framework and competency-based approach to training in guideline development. *J Gen Intern Med.* 2020 Feb;35(2):561-567. doi: 10.1007/s11606-019-05502-9. Epub 2019 Nov 14. PMID: 31728896; PMCID: PMC7018912.
  20. McLaney E, Morassaei S, Hughes L, Davies R, Campbell M, Di Prospero L. A framework for interprofessional team collaboration in a hospital setting: Advancing team competencies and behaviours. *Healthc Manage Forum.* 2022 Mar;35(2):112-117. doi: 10.1177/08404704211063584. Epub 2022 Jan 20. PMID: 35057649; PMCID: PMC8873279.
  21. Song Y, Lafond CM, Vincent C, Kim MJ, Park CG, McCreary LL. Critical soft skill competencies that clinical nurse educators consider important to evaluate in nurses. *Nurs Open.* 2024 Oct;11(10):e70047. doi: 10.1002/nop2.70047. PMID: 39352901; PMCID: PMC11444259.