
ANALISIS KINERJA PEGAWAI MENGGUNAKAN METODE *EXPLANATORY* DI PUSKESMAS BEKASI

Daonil¹, Ade Irpan², Agustinus Yunan³

^{1, 2, 3} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
Jl. Raya Perjuangan Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat

daonil@dsn.ubharajaya.ac.id¹, ade.irpan@dsn.ubharajaya.ac.id²
, agustinus.yunan@dsn.ubharajaya.ac.id³

ABSTRACT

This study discusses about the analysis of employee performance on patient satisfaction. The method used by Explanatory is a study that is used to examine events that have occurred and the causative factors. The purpose of this study was to determine employee performance which included three variables: Ability, discipline, and Empathy towards Patient Satisfaction. The data analysis method used are quantitative and qualitative analysis using reliability and validity testing, F test, coefficient of determination, t test, multiple regression analysis and classic assumption test. Using multiple linear regression methods can be concluded that the ability variable has a positive and significant effect to consumer satisfaction with a significance value (P Value) of $0.68 < 0.05$. While the discipline has a positive but not significant effect on customer satisfaction with a significance value (P Value) of $0.007 > 0.05$.. For empathy there is no positive and not significant effect on customer satisfaction with a significance value (P Value) of $0.04 > 0, 05$. Simultaneously empathy, direct evidence, reliability, assurance and responsiveness have a significant effect on customer satisfaction with F count of 23,697 with a significance number (P Value) of $0,000 < 0,05$. The coefficient of determination produced is equal to 0.408, which means that 408 changes in variable customer satisfaction are described by changes in the variables Ability, discipline and empathy together, while the remaining 66% is described by other variables not included in this study.

Keywords: Ability, Discipline, Empathy Towards Patient Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Analisis kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Explonartory. Explonartory merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kejadian yang telah terjadi beserta faktor-faktor penyebabnya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memahami kinerja pegawai yang meliputi tiga variabel Kemampuan, disiplin, dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan uji reliabilitas dan uji validitas, analisis regresi

berganda, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Dengan menggunakan metode regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa variabel kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,68 < 0,05$. Disiplin berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,007 > 0,05$. Sedangkan empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,04 > 0,05$. Secara simultan bukti langsung, kehandalan, jaminan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan F hitung sebesar 23.697 dengan angka signifikansi (P Value) sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0.408 yang berarti 408 perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel Kemampuan, disiplin dan empati secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 66% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Kemampuan, Disiplin, Empati terhadap kepuasan pasien*

1. PENDAHULUAN

Kinerja adalah keberhasilan suatu proses pada masa tertentu dalam melaksanakan tugas yang dilihat dari kuantitas maupun kualitas. Kinerja pelayanan dipengaruhi beberapa hal, diantaranya kemampuan, disiplin, dan empati karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Salah satu contoh dari pelayanan jasa adalah puskesmas. Jenis pelayanan di puskesmas diantaranya, bagian Poli KIA (Kandungan, Ibu dan Anak), Poli Gigi, Poli Gizi, Poli Paru, BP Umum (Balai Pengobatan Umum), laboratorium (LAB) dan Farmasi (Obat-obatan). Pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan masyarakat turut serta memberikan penilaian kepuasan layanan. Adapun hal-hal yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, diantaranya kemampuan dan kesanggupan para petugas puskesmas dalam melayani masyarakat, kerahaman yang diberikan petugas kepada masyarakat, dan ketanggapan petugas dalam melayani masyarakat.

Salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan adalah Puskesmas Pejuang Bekasi. Puskesmas Pejuang telah berdiri pada tahun 1990, yang pada awalnya terletak di wilayah kampung dukuh. Dengan jumlah penduduk yang semakin meningkat dan ketidakmampuan puskesmas melayani pasien karena kapasitas yang terbatas, mulai tahun 2001 puskesmas beralih tempat di daerah Bungur. Puskesmas Pejuang Bekasi merupakan salah satu puskesmas yang memberikan pelayanan jasa terbaik dalam sistem pengelolaannya. Berdasarkan pengamatan yang ada di lapangan, terhadap kunjungan pada Puskesmas Pejuang Bekasi pada 5 (lima) tahun terakhir ini cenderung mengalami ketidakpastian, namun rata-rata seratus lima puluh ribu pasien per tahun.

Pada penelitian ini terdapat beberapa masalah yang diteliti, di antaranya tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pejuang dan membuktikan kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap pengaruh kinerja yang diberikan oleh puskesmas. Penelitian ini dapat dilihat hasilnya dengan jawaban kuisisioner pasien yang dibagikan oleh peneliti. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan dan peningkatan layanan, manajemen, fasilitas, kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Perjuangan Bekasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan hal yang sangat penting bagi organisasi. Para pegawai dapat dikelola dengan baik agar sasaran-sasaran strategis dapat dicapai dengan maksimal. Kinerja merupakan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuannya dengan menggunakan sumber daya secara efisien dan efektif (Bukit, 2017). Kinerja dapat dilihat jika para pegawai telah memiliki kriteria atau standar keberhasilan tolok ukur yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang atau kinerja organisasi tidak akan dapat diperoleh bila tidak ada tolok ukur keberhasilannya (Susilo, 2012).

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan. Standar publik yang sudah ditetapkan harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau perundang-undangan) dan kedisiplinan (Taufiqurokhman, 2018).

2.2. Pengukuran Kinerja

Suatu organisasi perlu mengadakan pengukuran kinerja pegawainya agar pelayanan kepada pelanggan dapat diberikan dengan baik. kinerja pengukuran merupakan upaya yang berharga bagi profesionalisasi instansi pelayan publik.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam pelaksanaan penilaian prestasi kerja. Adapun metode-metode penilaian prestasi kerja sebagai berikut:

- a. Penilaian secara “kebetulan”, sering membahayakan dan tidak sistematis.
- b. Metode tradisional yang sistematis, yang dapat mengukur: sumbangan karyawan kepada organisasi, karakteristik karyawan atau keduanya.
- c. Penilaian yang mendasarkan pada tujuan yang ditetapkan bersama dengan menggunakan “Manajemen Berdasarkan Sasaran” (MBS) atau yang dikenal sebagai “Management By Objectives” (Priyono, 2008).

2.3. Prestasi Kerja

Setiap kinerja pegawai dapat diberikan apresiasi dan motivasi. Hal tersebut berdasarkan prestasi kerja para pegawai. Adapun peningkatan kinerja pegawai adalah dengan memberikan kesempatan berupa pendekatan-pendekatan yang bersifat membangun. Kemungkinan hasil keterlibatan negatif pada tingkat individu menunjukkan bahwa tidak hanya tingkat keterlibatan yang rendah yang dapat memiliki efek negatif pada kinerja karyawan, tetapi juga tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi atau berlebihan dapat menghasilkan hasil buruk yang sama. Hubungan antara keterlibatan dan kinerja tidak linier tetapi berbentuk U (Imperatori, 2008). Ketika karyawan terlalu terlibat, mereka mungkin tidak merasakan urgensi di tempat kerja atau mereka mungkin mengalami stres dan kelelahan energi. Prestasi kerja (performance appraisal) dapat diartikan juga sebagai proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan (Handoko, 2012).

2.4. Disiplin

Disiplin kerja merupakan sikap pegawai dalam mematuhi segala peraturan yang berlaku di suatu perusahaan secara sukarela dan dengan penuh kesadaran yang bertujuan untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan yang telah ditetapkan sasaran. Disiplin kerja memiliki arti signifikan bagi perusahaan dengan adanya disiplin kerja setiap pegawai di perusahaan akan membantu perusahaan menjadi maju, karena pegawai yang disiplin dalam melakukan pekerjaan dapat menyelesaikan tugas-tugasnya di

perusahaan meskipun tidak menghasilkan pekerjaan secara keseluruhan tetapi dalam batas tertentu pada periode pegawai akan melakukan pekerjaan (Surtiningsih, 2019).

2.5. Puskesmas

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknik dinas (UPTD) kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah (Sanah, 2017). Puskesmas menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan di tingkat pertama secara menyeluruh dan berkesinambungan. Beberapa penelitian yang sudah dilaksanakan yang berkaitan dengan tema penelitian ini diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Deni yaitu menjelaskan tentang kedisiplinan dan motivasi terhadap kinerja pegawai pelayanan publik (Deni, 2018) dan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Hadijah yang menjelaskan tentang peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja (Sari, 2016).

3. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif karena menekankan pada hasil survey yang sistematis, terencana dan terstruktur. Metode kualitatif dapat dibedakan oleh perkumpulan dan sintesis informasinya dalam cara *nonquantitative*, misalnya seseorang dapat diwawancarai tentang pengalamannya selamat tinggal di asrama perguruan tinggi (Edmonds, 2017). Sedangkan penelitian kuantitatif menjelaskan luas, statistik, dan generalisasi. Pendekatan kuantitatif berpusat pada pencapaian objektivitas, control, dan pengukuran yang tepat (Leavy, 2017). Pemilihan peneliti memilih pendekatan ini karena masalah yang diteliti menekankan pada hasil survei yang sistematis, terencana dan terstruktur. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data dari populasi yang besar dengan menggunakan sample yang relative kecil, informasi diperoleh dari sampel, bukan dari populasi dan menggunakan pengedaran angket sebagai alat pengumpulan data.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *Explonatory* ini adalah *deskriptif survey* dan *explonatory survey*. Metode tersebut dipilih mengingat penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena apa adanya dan ciri-ciri dari suatu variabel, dalam hal ini gambaran kemampuan, disiplin dan empati untuk kinerja pegawai puskesmas Bekasi. Untuk mendapatkan data yang tepat, relevan dan baik dengan kebutuhan penelitian, maka selain menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data juga menggunakan metode yang lainnya, yaitu studi kepustakaan (*library Research*). Studi pustaka adalah pengumpulan data yang dilaksanakan dengan membaca berbagai jurnal, buku, bacaan dan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.3. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, artinya peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mencari informasi yang berhubungan dengan fokus penelitian melalui wawancara, pengisian angket, dan dokumentasi. Sebelum angket digunakan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitasnya. Angket dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk skala bertingkat yang dimodifikasi sesuai penelitian berkaitan kinerja kemampuan, kinerja kemampuan, disiplin, dan empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pejuang Bekasi

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga teknik, yaitu wawancara, pengisian angket, dan dokumentasi. Dalam observasi ini, peneliti melakukan perekaman dan pencatatan aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh subjek penelitian. Tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi dan menggali secara detail. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan subjek penelitian secara dialogis, Tanya jawab, dan diskusi. Selain itu, pengisian angket disajikan dalam bentuk skala bertingkat yang dimodifikasi sesuai penelitian berkaitan kinerja kemampuan, kinerja kemampuan, disiplin dan empati terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pejuang Bekasi. Lalu, dokumentasi diadakan sebagai bukti bahwa peneliti benar melaksanakan penelitian tersebut.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan adalah proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

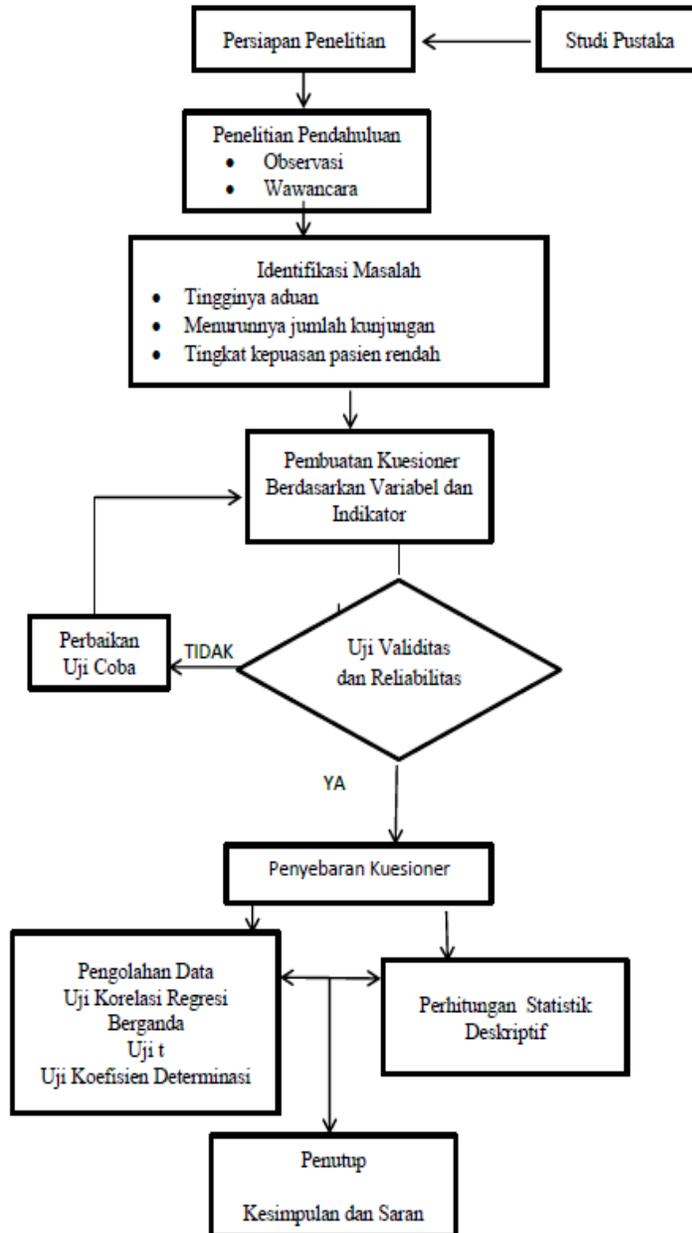
2. Pemberian kode (*Coding*)

Pemberian kode adalah proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numeric atau karakter symbol.

3. Pemberian Skor (*Scoring*)

Proses pemberian skor dilaksanakan dengan membuat kategori dan klasifikasi atas jawaban pertanyaan kuesioner sesuai tanggapan responden. Responden menjawab pertanyaan kuesioner dengan memberi tanda silang (x) pada jawaban yang telah disediakan dengan lima kemungkinan yang tersedia. Setiap pilihan jawaban responden diberi skor nilai atau bobot yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert.

Teknik analisis data yang digunakan dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F, koefisien determinasi, uji t, dan analisis regresi berganda.



Gambar 1. Alur Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis dan Pembahasan Data

4.1.1 Variabel penelitian

Pada bagian ini akan membahas analisis data dan hasil penelitian tentang kemampuan, disiplin dan emapti sebagai variabel bebas, terhadap kepuasan pasien variabel terikat. Analisis ini memuat nilai rata-rata setiap varibel dan standar deviasi dari hasil pengolahan data dapat memberikan hasil di setiap responden yang diberikan dari setiap butir pertanyaan dari kuesioner tersebut dapat dilihat dari Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. *Descriptive Statistics*

Variabel	Rata-Rata	Std. Deviasi	Responden
Kemampuan			
K1 (X1.1)	4,38	0,435814	100
K2 (X1.2)	4,11	0,764027	100
K3 (X1.3)	4,31	0,525991	100
K4 (X1.4)	4,3	0,481999	100
K5 (X1.5)	4,31	0,486069	100
K6 (X1.6)	4,45	0,51981	100
Disiplin			
D1 (X2.1)	4,42	0,516006	100
D2 (X2.2)	4,38	0,487832	100
D3 (X2.3)	4,29	0,518253	100
D4 (X2.4)	4,24	0,53409	100
Empati			
E1 (X3.1)	4,44	0,640707	100
E2 (X3.2)	3,59	0,995901	100
E3 (X3.3)	4,32	0,566399	100
E4 (X3.4)	3,91	0,739841	100
Kepuasan Pasien			
KP1 (Y1.1)	4,43	0,590412	100
KP2 (Y1.2)	4,45	0,51981	100
KP3 (Y1.3)	4,29	0,573752	100
KP4 (Y1.4)	4,38	0,527621	100

Sumber: Puskesmas Pejuang Bekasi

Dari Tabel 1 di atas dijelaskan adanya Rata-Rata dan standar deviasi dari masing-masing variabel Kemampuan, disiplin dan empati terhadap kepuasan pasien dari total 100 responden.

4.1.1.1. Kemampuan

Dari tabel 1 dapat dijelaskan bahwa rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel kemampuan (X1) memiliki 6 aspek. Dari hasil ini yang memiliki nilai terbesar adalah 4.45 dengan standar deviasi 0,51981 yang bearti tingkat kemampuan pegawai baik, dari

kemampuan perawat, dokter dalam menangani pasien, mampu bersosialisasi, melayani keluhan dan tidak membeda-bedakan pasien sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien.

4.1.1.2. Disiplin

Dari Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel Disiplin (X2) memiliki 4 aspek dari hasil ini yang memiliki nilai terbesar 4.42 dengan standar deviasi 0,516006 yang berarti tingkat disiplin pegawai baik dari jam pelayanan, melaksanakan pekerjaan, dan menaati peraturan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan pasien.

4.1.1.3. Empati

Dari Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa rata-rata dari masing-masing indikator pada variabel Empati (X3) memiliki 4 aspek, dari hasil di atas empati memiliki nilai terbesar 4.44 dengan standar deviasi 0,640707 tetapi dari hasil di atas menunjukkan adanya nilai terkecil dari seluruh variabel yaitu 3,59 dengan standar deviasi 0,995901 yang berarti terdapat pengaruh terhadap empati di puskesmas pejuang terhadap kepuasan pasien.

4.1.1.4. Deskripsi Kepuasan Pasien

Dari Tabel 1 dapat dijelaskan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien (Y) yang dilihat dari 4 aspek yaitu kemampuan, empati, fasilitas dan lokasi menunjukkan rata-rata yang berarti responden merasa puas. Dari 4 aspek di atas menunjukkan nilai terbesar 4.45 dengan standar deviasi 0.51981 dimana fasilitas yang sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan setiap pasien di puskesmas pejuang.

4.1.2 Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Analisis Korelasi. Perhitungan dilakukan dengan bantuan program SPSS. Nilai signifikansi yang berada di bawah 0,005 menunjukkan sebagai item yang valid. Dari hasil pengujian validitas ini digunakan rumus *product moment* dari Pearson yang dilakukan dengan menghitung korelasi antar masing-masing skor *item* pertanyaan dari tiap variabel dengan total skor variabel tersebut. Jika skor *item* tersebut berkorelasi positif dengan skor total skor *item* dan lebih tinggi dari korelasi antar *item*, menunjukkan kevalidan instrumen tersebut. Untuk penelitian ini, nilai df dapat dihitung sebagai berikut $df = n - k$ atau $100 - 2 = 98$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0.197 (*one tail*). Hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas

NO	Indikator	r Hitung	R tabel (one tail)	Valid/Tidak
(X1)	Kemampuan			
1	k 1 (X 1,1)	0.452	0.197	Valid
2	K 2 (X 1,2)	0.498	0.197	Valid
3	k 3 (X 1,3)	0.312	0.197	Valid
4	k 4 (X 1,4)	0.314	0.197	Valid
5	K 5 (X 1,5)	0.393	0.197	Valid
6	K 6 (X 1,6)	0.524	0.197	Valid
(X2)	Disiplin			
1	D 1 (X 2,1)	0.446	0.197	Valid
2	D 2 (X 2,2)	0.528	0.197	Valid
3	D 3 (X 2,3)	0.621	0.197	Valid
4	D 4 (x 2,4)	0.626	0.197	Valid
(X3)	Empati			
1	E 1 (X 3,1)	0.545	0.197	Valid
2	E 2 (X 3,2)	0.212	0.197	Valid
3	E 3 (X 3,3)	0.621	0.197	Valid
4	E 4 (X 3,4)	0.389	0.197	Valid
(Y)	Kepuasan pasien			
1	KP 1 (Y 1,1)	0.443	0.197	Valid
2	KP 2 (Y 1,2)	0.542	0.197	Valid
3	KP 3 (Y 1,3)	0.344	0.197	Valid
4	KP 4 (Y 1,4)	0.405	0.197	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari Tabel 2 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini memiliki nilai korelasi yang lebih besar dari 0,197. Dari hasil tersebut menunjukkan semua indikator tersebut adalah valid.

4.1.3 Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi variabel penelitian. Dari hasil perhitungan reliabilitas menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
Kemampuan	0.633	Reliabel
Disiplin	0.756	Reliabel
Empati	0.602	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.650	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari tabel 3 pada hasil semua pernyataan pada kuesioner dinilai *reliable* (handal) karena hasil nilai *Nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Item* pada setiap variabel >0,6.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

4.1.4.1 Uji Multikolinieritas

Hasil uji Multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

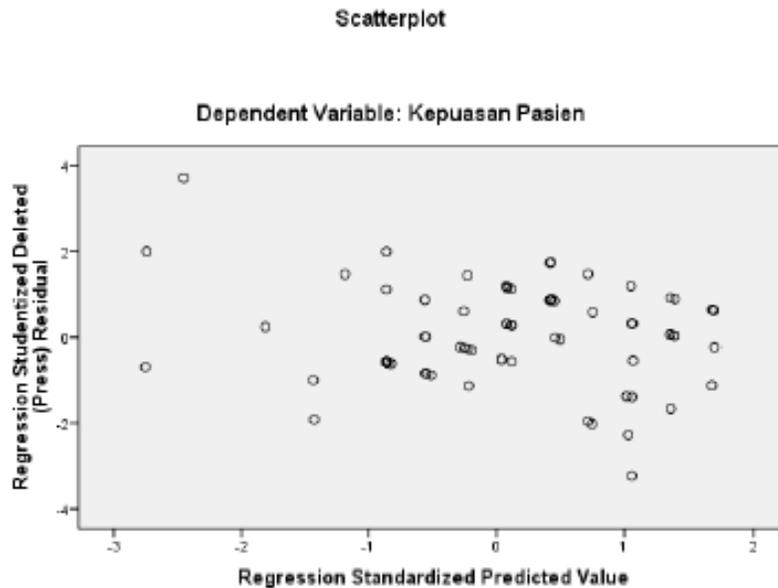
	Collinearity Statistic	
Variabel	Toleran	Vif
Kemampuan	0.502	1.991
Disiplin	0.367	2.725
Empati	0.450	2.224

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari hasil tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Dari hasil ini tampak pada nilai *tolerance* variabel lebih besar dari 10 persen (0,1). Hasil perhitungan VIF menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel kurang dari 10. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi tersebut.

4.1.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Jika titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dari program SPSS dapat dilihat pada gambar 2 berikut ini:

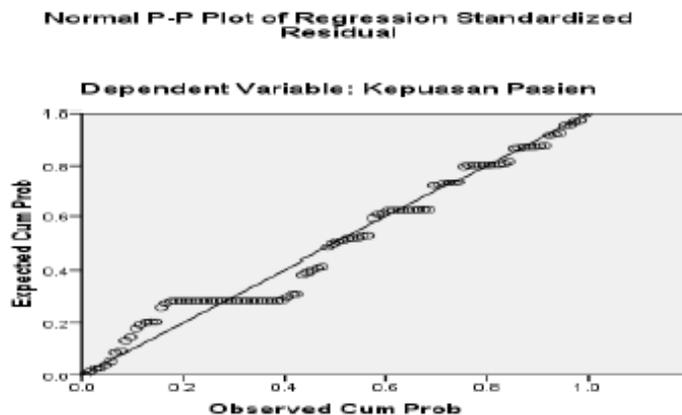


Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak mempunyai pola penyebaran yang jelas dan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas pada model regresi.

4.1.4.3 Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Hasil Uji Normalitas
 Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada gambar 3 dapat dilihat bahwa grafik normal *probability plot* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik yang menyebar di sekitar grafik normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Oleh karena ini dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

4.1.5 Uji Koefisien Regresi Linier Berganda

4.1.5.1 Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independent Kemampuan (X1), Disiplin (X2), Empati (X3), dengan variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat di tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	Hasil Uji	
	uji t	Signifikansi
Kemampuan	1.171	0.245
Disiplin	0.999	0.320
Empati	3.656	0.004

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 5 maka hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Hipotesis variabel kemampuan adalah:

- a. $H_0 : \beta = 0$, variabel kemampuan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- b. $H_1 : \beta \neq 0$, variabel kemampuan mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel kemampuan dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0.05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel kemampuan sebesar $0,245 > 0,05$ Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel kemampuan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

2. Hipotesis variabel Disiplin adalah:

- a. $H_0 : \beta = 0$, variabel Disiplin tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- b. $H_1 : \beta \neq 0$, variabel disiplin mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.

Pada variabel disiplin dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel disiplin sebesar $0,320 > 0,05$ Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 diterima atau berarti variabel disiplin mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

3. Hipotesis variabel empati adalah:

- a. $H_0 : \beta = 0$, variabel empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen.
- b. $H_1 : \beta \neq 0$, variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan konsumen

Pada variabel empati dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P Value) pada variabel empati sebesar $0,004 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H_0 ditolak atau berarti variabel empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

4.1.5.2 Uji Simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable *independent* dan variabel *dependent*, apakah variabel Kemampuan (X1), Disiplin (X2), Empati (X3), benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pasien).

Tabel 6. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	5.782	3	1.927	20.526	.000 ^a
Residual	9.015	96	.094		
Total	14.797	99			

a. Predictors: (Constant) Kemampuan, Kedisiplinan dan Empati

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Dari hasil uji F pada table 6 penelitian ini didapatkan nilai F hitung sebesar 20.526 dengan angka signifikansi (P value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 0,05$). Angka signifikansi (P value) sebesar $0,000 < 0,05$. Atas dasar perbandingan tersebut, maka H0 ditolak atau berarti variabel kemampuan, disiplin dan empati mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan konsumen.

4.1.5.3 Koefisien Determinasi

Nilai yang dipakai dalam penelitian ini adalah nilai Adjusted R² karena nilai ini dapat naik atau turun apabila satu variabel bebas ditambahkan ke dalam model yang diuji. Nilai Adjusted R² dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Hasil Uji Regresi (Koefisien Determinasi) Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.391	.372	30643

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R² adalah sebesar 0.372. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independent (kemampuan, disiplin, dan empati) dapat menjelaskan variabel dependent (kepuasan konsumen) sebesar 37,2%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

4.1.6 Analisis Regresi Linier Berganda

Dari hasil regresi dengan menggunakan program SPSS, maka didapatkan koefisien regresi yang dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi (Koefisien Regresi) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.705	.382		4.464	.000
Kemampuan	.131	.112	.125	1.171	.245
Kedisiplinan	.108	.109	.119	.999	.320
Empati	.381	.104	.445	3.656	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan pada tabel 8, maka didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0.125 X1 + 0.119 X2 + 0.445 X3$$

Persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai 0.125 pada variabel kemampuan (X1) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kemampuan yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
2. Nilai 0.119 pada variabel disiplin (X2) adalah bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi disiplin yang diberikan Puskesmas, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.
3. Nilai 0,445 pada variabel empati (X3) adalah bernilai negatif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi rasa empati yang diberikan Puskesmas, tidak berarti akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

4.1.7 Pembahasan

1. X1 :Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis pertama bahwa Kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,245 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0.125.
2. X2 :Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Konsumen . Pernyataan hipotesis kedua bahwa Disiplin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen . Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,320 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0,119.
3. X3 :Empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan hipotesis ketiga bahwa Empati tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen tidak terbukti. Hal ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,004 > 0,05$ serta nilai koefisien regresi sebesar 0,445.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dari variabel kemampuan, disiplin, dan empati terhadap kepuasan pasien adalah sebagai berikut

$$Y = 0.125 X_1 + 0.119 X_2 + 0.445 X_3$$

Dari analisis regresi linier berganda, maka dapat dilihat bahwa yang tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah variabel empati. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,004 > 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.445 (0.445 %). Pada variabel kemampuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,245 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,125 (1,25%). Pada variabel disiplin juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dari nilai signifikansi (P Value) sebesar $0,245 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,125 (1,25%).

2. Puskesmas Pejuang perlu meningkatkan aspek kemampuan kinerja pegawai Puskesmas, peralatan pendukung untuk melakukan pemeriksaan pasien, ruang tunggu yang disediakan oleh Puskesmas, penampilan dan kondisi setiap ruangan Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bukit B, Malusa T, Rahmat A. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir publishing.
- Deni M. 2018. Kedisiplinan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*; 16 (1).
- Edmonds WA, Kennedy TD. 2017. *An Applied Guide to Research Designs: Quantitative, Qualitative, and Mixed Methods Second Edition*. California: SAGE Publications.
- Handoko TH. 2012. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Imperatori B. 2017. *Engagement and Disengagement at Work: Drivers and Organizational Practices to Sustain Employee Passion and Performance*. Milan: Springer.
- Leavy P. 2017. *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-based, and Community-based Participatory Research Approaches*. New York: The Guilford press.
- Priyono, Marnis. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidorajo: Zifatama.
- Sanah N. 2017. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*; 5 (1)
- Sari RNI, Hadijah HS. 2016. Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*; 1 (1).
- Surtiningsih, Parashakti RD. 2019. The Influences of Organizational Ultra and Work Discipline to the Employee Performance. *Research on Humanities and Social Sciences*; 9 (20). <https://iiste.org/Journals/index.php/RHSS/article/download/50069/51716>
- Susilo H. 2012. *Manajemen Kinerja dan Kompetensi: Konsep Dasar Manajemen Kinerja*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Taufiqurokhman, Satispi E. 2018. *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.