



## **PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI PADURENAN**

Putri Lestari

[putrilestariputri66@gmail.com](mailto:putrilestariputri66@gmail.com)

Edison Siregar

[edison72gar@yahoo.com](mailto:edison72gar@yahoo.com)

Wilson Rajagukguk

[wilsonrajagukguk@gmail.com](mailto:wilsonrajagukguk@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Indonesia Jakarta, Indonesia

### **ABSTRACT**

*This researched aim to identify and analyze effects of work motivation and discipline on qualities of services for Puskesmas employees in Padurenan. The data source using was primary data which was obtain by distributing questionnaire to 32 people using purposive sampling, and populations in these studies were non-medical employee at Padurenan Public Health Center with a total of 32 respondents. Take as many samples as specified in the population. The independents variable in these studies consist of work motivation and disciplines, while dependent variables is service quality. The analysis used in these studies includes validity tested, reliability tested, classic assumption tested, t tested, F tested, multiple linear regressions analyst, and the coefficients of determination (R<sup>2</sup>). While secondaries data was obtained through library researched by read book and others data source that are still relate to these researched. Base on results of t-tested researched conduct from result of regression analyst, variable of motivations and work disciplines have a positives and significant effects on qualities of service for Puskesmas employees in Padurenan. The coefficients of determination tested show an R-square values of 86.8%, which mean that the variable service qualities is influence by the independents variable, namely motivations and work disciplines, while remaining 13.2% is influence by others variable not examine in these studies.*

**Keywords: motivation, work discipline, service quality.**



## **I. PENDAHULUAN**

Mahkluk hidup yang saling bergaul dan saling bergantung menitikberatkan manusia selaku inti dari segala perihal demi membangun kesuksesan tiap usaha yang dilaksanakan, hingga tiap tenaga manusia baik gagasan, kreativitas, serta daya cipta yang juga ialah gambaran kualitas manusia, mesti bisa diusahakan dan dipakai semaksimal mungkin supaya dapat mengembangkan kualitas layanan. Sejumlah aspek yang memengaruhi kualitas layanan yakni motivasi serta kedisiplinan kerja. Motivasi ialah satu dari aspek yang bisa mendorong tergapainya kualitas layanan yang maksimum, lantaran motivasi ialah kondisi internal diri pribadi yang mengaktifkan serta menunjukan perilakunya pada target tertentu. Motivasi ialah kondisi (kekuatan) yang berkerja dalam diri pribadi serta punya tujuan meraih target institusi Mangkunegara (2019). Menurut Hasibuan (2016) menyatakan bahwa orang yang tingkat profesionalitasnya tinggi menjadikan dirinya juga memiliki nilai yang baik. Kedisiplinan yang baik menggambarkan besarnya rasa tanggungjawab pribadi pada tugas-tugas yang dibagikan padanya. Dengan kedisiplinan kerja staf yang besar akan dapat meraih efektifitas kerja yang maksimum, baik itu kedisiplinan waktu, tata tertib ataupun kebijakan yang sudah ditentukan oleh institusi. Kebijakan amat dibutuhkan untuk menyalurkan bimbingan serta penyuluhan bagi staf dalam membuat tata tertib yang baik di industri dimana dengan patuh tertata yang baik, maka gairah kerja, moral kerja, efisiensi serta efisiensi kerja staf akan berkembang. Kesuksesan sebuah industri juga bisa dilihat dari kapabilitasnya dalam mengembangkan kualitas layanan yang mana perihal itu bisa diraih bergantung pada stafnya. Melihat utamanya motivasi serta kedisiplinan kerja bagi kualitas layanan, maka dalam perihal ini Puskesmas di Padurenan juga butuh memerhatikan perihal tersebut supaya dapat mengembangkan kualitas layanan Puskesmas.

Kualitas layanan dipandang esensial bagi sebuah institusi hingga butuh didapati aspek apa saja yang mempengaruhinya. Satu dari aspek dominan yang bisa memengaruhi kualitas layanan ialah sikap dari staf institusi. Sami serta zendedel dalam Siregar (2021) bahwasanya staf di pandang amat esensial jikalau institusi ingin memberikan layanan yang bermutu tinggi lantaran staflah yang secara langsung bertanggungjawab atas layanan yang dibagikan selaras keinginan customer. Puskesmas ialah institusi dibidang masyarakat yakni institusi yang mempunyai tujuan untuk memberikan layanan pada publik, tanpa membedakan status serta posisinya. Institusi dibidang masyarakat berfokus pada kebutuhan masyarakat, yang tidak berfokus pada keuntungan selaku tujuan akhir. berkaitan dengan manfaat Puskesmas yang memiliki kedudukan yang amat esensial pada publik oleh karenanya dibutuhkan usaha perkembangan kualitas layanan staf dalam melakukan tugas pada publik. Perihal ini butuh jadi atensi serius dari pihak pemimpin lantaran masih ada masalah dalam perihal kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan, yakni:

No	Keluhan–keluhan pasien pada kualitas layanan staf Puskesmas Padurenan
1.	Layanan yang terlambat
2.	Sejumlah staf yang hadir tidak tepat waktu



3.	Staf tidak ada di tempat nya saat waktu kerja
4.	Antrian yang membeludak hingga pasien tidak segera di layani dengan cepat
5.	Kartu berobat yang mudah sobek
6.	Surat rujukan yang lama di tangani
7.	Tidak menerima pasien darurat yang berobat bila waktu kerja selesai

Gambaran-gambaran tersebut pastinya tidak terlepas dari pengaruh aspek-aspek seperti: motivasi, disiplin, kepuasan, serta kepemimpinan. Tetapi dalam riset ini, peneliti hanya menitikberatkan pada dua aspek utama, yakni: berkaitan dengan motivasi serta kedisiplinan kerja hubungannya dengan kualitas layanan. Dengan melihat kedua aspek tersebut yakni motivasi serta kedisiplinan kerja ialah faktor utama dalam membangun kualitas layanan yang efektif hingga bisa mengembangkan gairah ataupun semangat kerja staf untuk meraih tujuan institusi, terkhusus pada Puskesmas di Padurenan. Berdasarkan paparan dari latar belakang diatas, maka tujuannya ialah agar menemukan pengaruh motivasi pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan, agar menemukan pengaruh kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan serta agar menemukan pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.

## **II. TEORI**

### **2.1. Kualitas Pelayanan**

#### **2.1.1. Definisi**

Ialah satu dari *kompetitive advantage* yang amat memegang kedudukan utama bagi perusahaan jasa ataupun pabrik. Esensial bagi institusi agar menemukan bagaimana cara mengembangkan kualitas layanan serta institusi agar menemukan bagaimana cara mengembangkan kualitas layanan serta institusi pada dasarnya percaya bahwasanya untuk meraih keunggulan dalam kinerja mesti mengupayakan mutu kerja pribadi.

Penjelasan kualitas layanan berfokus pada usaha pemadatan keperluan serta harapan customer dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi keinginan customer. Lewis serta booms menjelaskan kualitas layanan selaku ukuran sebgus apa tingkatan layanan yang dibagikan dapat selaras dengan ekpetasi customer harjati serta venesia dalam Siregar (2021). Kualitas layanan ialah usaha yang terfokus pada pemadatan keperluan, persyaratan, dan ketepatan waktu untuk mencukupi keinginan customer. Seperti yang dijelaskan oleh Kasmir (2018) bahwasanya kualitas layanan ialah perbuatan ataupun tindakan seorang ataupun institusi punya tujuan untuk menyalurkan kepuasan pada customer ataupun staf. Kepuasan tersebut pastinya bisa tercipta jikalau keinginan customer tercukupi. Secara umum, mutu bermakna wujud, bentuk, ataupun kenyataan yang dibagikan dari sebuah konsep yang diharapkan. Dengan begitu, kualitas layanan juga bisa dimaknakan selaku perwujudan ataupun layanan yang dibagikan. Perwujudan ini bermakna membutuhkan fitur serta kondisi jelas yang mesti dipadati guna dapat memuaskan keperluan customer. Layanan untuk



masyarakat dengan sepenuh hati sehingga menjadikan barang laku dipasaran (Julesron, 2016).

Seperti yang dijelaskan oleh Kotler & Keller (2016) bahwasanya kualitas layanan ialah kelengkapan fitur sebuah produk ataupun jasa yang mempunyai kapabilitas untuk menyalurkan kepuasan pada sebuah keperluan. Pastinya perwujudan layanan itu juga mestilah disuguhkan dengan semaksimal mungkin yang erat hubungannya dengan penjaminan kualitas ataupun baik-buruknya mutu yang disuguhkan. Seperti yang dijelaskan oleh Abubakar (2018) bahwasanya kualitas layanan ialah kapabilitas industri dalam menyalurkan layanan terbaik yang berkualitas disandingkan dengan kompetitornya. Kualitas layanan ini juga ialah satu dari elemen marketing yang susah untuk ditiru oleh kompetitor. Perihal tersebut lantaran wujud faktualnya hanyalah bisa dirasakan oleh customer, serta customer yang sudah merasakan kualitas layanan terbaik dari sebuah industri akan mempunyai keinginan tertentu yang belum tentu disiapkan oleh merek lain. Berikutnya, menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2014) kualitas layanan bisa dimaknakan selaku tolok ukur sebgus apa tingkatan layanan yang dibagikan dapat selaras dengan ekspektasi ataupun keinginan dari customer. Dari definisi kualitas layanan menurut para ahli di atas bisa dilihat bahwasanya kualitas layanan ialah konsep kompleks yang bisa bermakna banyak perihal. Untuk menyederhanakannya, Gronroos (1990) meringkas bahwasanya kualitas layanan bisa melingkupi:

1. Mutu manfaat, yang menitikberatkan bagaimana pelayanan dilakukan, tersusun dari: dimensi kotak kontak dengan pelanggan, perilaku serta sikap, relasi internal, kemudahan, penampilan, akses serta *service mindness*;
2. Mutu teknis dengan output yang dirasa pelanggan, melingkupi biaya, ketepatan waktu, kecepatan pelayanan serta estetika *output*; dan
3. Nama baik industri, yang menggambarkan oleh citra industri serta nama baik dimata pelanggan.

Dapat dinyatakan bahwasanya kualitas layanan ialah perwujudan usaha pemadatan bermacam keperluan pelanggan selaras dengan ketepatan waktu, keinginan, serta elemen harapan serta keperluan lainnya dari customer dengan sebaik mungkin hingga dari sisi kualitas terutama bila disandingkan dengan kompetitor.

### **2.1.2. Dimensi**

Dalam Afandi (2018) mengatakan bahwasanya dalam mengembangkan kualitas layanan, butuh diamait dimensi-dimensi kualitas layanan, diantaranya.

1. **Alur Layanan** Alur layanan yang dilakukan bagi pemberi serta orang yang memakai layana yang diadakan .
2. **Waktu Penuntasan** Waktu penuntasan ditentukan sedari ketika pengajuan permintaan hingga dengan penuntasan termasuk pengaduan.
3. **Tarif Layanan** Tarif layanan termasuk penjelasannya yang ditentukan dalam proses penyaluran pelayanan.



4. **Produk Layanan** Produk layanan, hasil layanan yang akan di terima selaras dengan ketetapan yang sudah ditentukan.
5. **Fasilitas serta Infrastruktur** Fasilitas serta infrastruktur mesti disiapkan secara mencukupi oleh penyelenggara layanan masyarakat.
6. **Kapabilitas Petugas Pemberi Layanan** Kapabilitas petugas pemberi layanan, mesti ditentukan dengan tepat berlandaskan wawasan, kemampuan, ketrampilan, perilaku, serta sikap yang diperlukan.

Gaspersz dalam Ardane et al., (2017) mengatakan bahwasanya dimensi kualitas layanan tersusun atas sejumlah unsur berikut ini.

1. Tepat pada masanya Kualitas layanan ialah perihal-perihal yang butuh diamait di sini berhubungan dengan masa tunggu serta masa proses.
2. Akurasi Kualitas layanan ialah dengan reliability Kualitas layanan serta bebas kesalahan-kesalahan pada pelanggan.
3. Sopan serta Ramah Tamah Sopan serta keramahtamahan ialah dimensi utama dalam menunjang kualitas layanan.
4. Tanggungjawab Berhubungan dengan perolehan pesan serta penyelesaian keluhan dari pelanggan.
5. Kelengkapan Berkaitan lingkup Kualitas layanan serta tersedianya fasilitas pendukung dan Kualitas layanan komplementer lainnya.
6. Mudahnya memperoleh layanan Kualitas layanan ialah berhubungan dengan banyak gerai, banyak pekerjaan yang bersifat pelayanan semacam pegawai administrasi kasir, dan lainnya. Banyak sarana dukungan semacam komputer untuk mengolah data.
7. Varian model Kualitas layanan ialah berhubungan dengan inovasi dalam menyalurkan pola-pola baru dalam Kualitas layanan dan features dari Kualitas layanan.
8. Kualitas layanan pribadi berhubungan dengan fleksibility, penyelesaian permintaan tertentu serta lainnya.
9. Kenyamanan dalam memperoleh kualitas layanan Berhubungan dengan terjangkauanya baik lokasi, parkir kendaraan, arahan-arahan ruangan tempat Kualitas layanan serta mudahnya dalam memperoleh parkir serta lainnya.
10. Perlengkapan dukungan kualitas layanan lain Berhubungan dengan lingkungan sekitar, ruang tunggu, kebersihan, sarana musik, AC serta lainnya.

### **2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan**

*Kualitas layanan memiliki sejumlah dimensi yang keberadaannya butuh diamait serta diaplikasikan dengan baik supaya dapat unggul dalam berkompetitor.*

*Indikator kualitas layanan menurut Parasuraman dalam Siregar (2021) yakni:*



1. *Tangibles bukti nyata/fisik (Berwujud)* Yakni ialah faktor yang jadi utama selaku ukuran pada layanan Kesehatan, melingkupi sarana fisik, peralatan, serta personal/petugas.
2. *Reliability (Kehandalan)* Yakni ialah kapabilitas untuk menyalurkan layanan yang dijanjikaun segera, akurat serta memuaskan.
3. *Responsiveness (Daya Tanggap)* Yakni ialah harapan industri ataupun pegawai untuk menolong pelanggan menyalurkan layanan dengan tanggap.
4. *Assurance (Jaminan)* Yakni melingkupi wawasan, kapabilitas, sopan, serta sifat bisa dipercaya.
5. *Empathy (Empati)* Yakni mudahnya dalam melaksanakan interaksi, interaksi yang baik, atensi pribadi, serta mengetahui keperluan para customer.

#### **2.1.4. Prinsip Kualitas Pelayanan**

Dalam menyalurkan kualitas layanan yang baik, industri mesti mengaplikasikan asas-asas tertentu untuk menciptakannya. Berhubungan dengan perihal tersebut, menurut Tjiptono (2014) terdapat ada enam asas pokok dalam menciptakan kualitas layanan baik yang di antaranya ialah diantaranya.

1. **Kepimpinan** Strategi mutu industri mesti ialah inisiatif serta komitmen management puncak. Management puncak mesti memimpin industrinya untuk mengembangkan mutu hanya berefek kecil pada industrinya.
2. **Pendidikan** Seluruh personil industri dari manager puncak hingga staf operasional mesti memperoleh pendidikan terkait mutu. Faktor-faktor yang butuh memperoleh desakan dalam pendidikan tersebut melingkupi konsep mutu selaku strategi bisnis, alat serta teknis penerapan strategi mutu, serta kedudukan eksekutif dalam penerapan strategi mutu.
3. **Perancangan** Proses perancangan strategi mesti melingkupi pengukuran serta tujuan mutu yang digunakan dalam menunjukan industri.
4. **Review** mengadakan penilaian atau kilas balik yang diadakan untuk menjadikan barang yang dijual supaya banyak orang yang memiliki peminat atas barang yang dijual.
5. **Interaksi** Penerapan strategi mutu dalam institusi dipengaruhi oleh proses interaksi dalam industri. Interaksi mesti dilaksanakan oleh staf, customer, serta *stakeholder* industri lainnya. Seperti distributor, investor, pemerintah, publik umum, serta lainnya.
6. **Reward serta pengakuan** Reward serta pengakuan ialah faktor yang utama dalam penerapan strategi mutu. Tiap staf yang berprestasi baik butuh dibagikan reward serta pencapaiannya.

#### **2.1.5. Faktor yang Mempengaruhi**

Terdapat berbagai aspek yang data memengaruhi kualitas layanan. Berkaitan perihal tersebut, menurut Kasmir (2018) aspek-aspek yang memengaruhi kualitas layanan di ialah diantaranya.



1. Total pekerja; banyaknya pekerja yang ada dalam sebuah industri.
2. Mutu pekerja; melingkupi wawasan serta keahlian yang dipunyai oleh pekerja.
3. Motivasi staf; sebuah dukungan yang dipunyai oleh staf untuk melaksanakan sebuah aktivitas ataupun tugas.
4. Kepimpinan; proses memengaruhi pribadi, biasanya dilaksanakan oleh atasan pada staf agar bisa bertindak selaras dengan keinginan atasan demi tergapainya tujuan industri.
5. Budaya institusi; suatu sistem dalam sebuah industri yang dianut oleh seluruh anggota institusi serta jadi pembeda.
6. Kesejahteraan staf; pemadatan keperluan-keperluan staf oleh sebuah industri.
7. Lingkungan kerja serta aspek lainnya melingkupi fasilitas serta infrastruktur yang dipakai, teknologi, *layout* gedung serta ruang, mutu produk serta lain lainnya.

## **2.2. Motivasi**

### **2.2.1. Definisi**

Dalam Sutrisno (2016) beropini, motivasi ialah aspek yang mendukung seorang untuk menjalani suatu hal, hingga motivasi dipahami selaku aspek yang mengendalikan sikap individu. Dalam Siagian (2012) mengatakan bahwasanya motivasi ialah daya dukungan yang memicu seorang anggota suatu institusi untuk mau serta rela mengerahkan keahlian ataupun kemampuan, waktu serta tenaga dalam melakukan aktivitas yang jadi tanggungjawabnya untuk pemadatan kewajiban penggapaian tujuan yang sudah ditentukan. Menurut Mangkunegara (2019) motivasi ialah kondisi (kekuatan) yang berkerja dalam diri pribadi serta punya tujuan meraih target institusi. Motivasi berawal dari dua sumber, yakni internal (Motivasi intrinsik) serta extern ataupun pihak lain (motivasi ekstrinsik).

Berlandaskan definisi diatas, peneliti menyatakan motivasi bekerja merupakan daya dukungan (*motivator*) yang bisa memotivasi individu untuk berkerja, hingga tiap manager industri butuh bisa memotivasi semua staf untuk berkerja secara efisien serta efektif untuk menyalurkan manfaat baik bagi industri ataupun stafnya. Motivasi ialah suatu perihal yang memicu, mendorong sikap manusia agar mau berkerja giat serta antusias meraih hasil yang maksimal.

Menurut Sinambela (2019) beropini bahwasanya motivasi ialah sekumpulan perilaku serta nilai-nilai yang memengaruhi pribadi untuk meraih perihal yang jelas selaras dengan tujuan pribadi. Sementara Kasmir (2018) beropini bahwasanya motivasi ialah perihal yang memicu, mendorong sikap manusia agar mau berkerja giat serta antusias meraih hasil yang maksimal.



Teori Motivasi Abraham Maslow dalam Fomenky (2015) menyatakan bahwasanya ada lima keperluan dalam memotivasi manusia yakni:

1. Keadaan yang melibatsertakan fisik ialah minum, makan, serta lainnya.
2. Keadaan yang mencakup rasa yang bebas dari ketakutan ialah keperluan akan rasa aman serta keselamatan dari bahaya fisik serta emisional.
3. Keperluan yang berkaitan dengan hubungan bersama masyarakat ialah kasih sayang, perolehan, serta lainnya.
4. Kebutuhan untuk mendapati penghargaan dalam hidup yang dijalankan serta reward dari lingkungan, baik aspek internal yakni otonom dari pencapaian, aspek extern pengakuan serta atensi.
5. Keperluan Pengakuan Diri (*self-actualization*), yakni tingkatan keperluan yang paling tinggi lantaran manusia akan bertindak bukan lantaran dukungan orang lain, namun atas kesadaran serta harapan diri sendiri.

Teori Motivasi Maslow, dalam konsep hierarki kebutuhan, telah berhasil menjelaskan lima tahap kebutuhan yang harus dipenuhi secara berurutan. Ini mendukung pemahaman tentang motivasi yang terkait dengan aspek material, dengan menggambarkan pembagian kebutuhan manusia. Manusia yang menjalankan kehidupan bertumbuh progresif, dimulai dari tingkat paling fundamental, seperti kebutuhan fisik, dan kemudian melanjutkan ke tingkat yang lebih tinggi, seperti pengakuan diri. Semakin tinggi tingkatnya, semakin besar tantangan yang dihadapi, tetapi juga semakin besar potensi hasil yang dapat dicapai Zaozo & Mokhtar (2014).

### **2.2.2. Faktor Yang Mempengaruhi**

Aspek yang memengaruhi motivasi bekerja Sutrisno (2016) bisa dibagi jadi dua bagian:

1. Aspek Intern
  - a. Keinginan untuk hidup ialah suatu hal di dunia ini yang tiap orang butuh mempunyai harapan untuk hidup. untuk menentukan keberlangsungan hidup orang, apakah tugas itu Baik atau buruk, legal ataupun illegal.
  - b. Keinginan bisa mempunyai ialah harapan untuk memiliki perihal-perihal yang memotivasi untuk bekerja.
  - c. Keinginan untuk dihargai Manusia bersedia bekerja supaya orang lain mengakui serta menghormatinya.
  - d. Keinginan akan pengakuan, termasuk pengakuan atas kesuksesan, relasi serasi ataupun harmonis.
  - e. Keinginan untuk berkuasa, yakni nafsu kekuasaan, mendukung orang untuk bekerja.
2. Aspek extern
  - a. Keadaan lingkungan kerja, termasuk seluruh fasilitas serta infrastruktur kerja di sekeliling pegawai yang melakukan tugas, ini dapat memengaruhi pencapaian kerja.



- b. Kompensasi mencukupi ialah alat ataupun insentif paling efisien bagi industri untuk mendukung stafnya melaksanakan tugas dengan baik.
- c. Supervise tugas yang baik, bisa membimbing serta menasehati staf untuk menyelesaikan tugasnya.
- d. Adanya jaminan tugas, yang bermakna orang bersedia berkerja keras serta meraih apa yang mereka punyai untuk publik bila mereka yakin ada jenjang karir yang 18 dari 29 jelas profa yang mereka pilih.
- e. Status serta tanggungjawab, terutama ketika orang percaya bahwasanya mereka mempunyai status, tanggungjawab.
- f. Kebijakan yang fleksibel menciptakan sistem serta alur operasi umum yang mesti diikuti oleh seluruh staf. terutama untuk industri besar. Bisakah sistem serta alur dijelaskan selaku sistem serta alur yang menegakkan, mengelola serta melindungi pegawai.

### **2.2.3. Indikator**

- a. Paparan Syahyuti (2010) menyatakan bahwa motivasi kerja dihitung dengan indikasi:
  1. Dukungan meraih tujuan  
Manusia yang memiliki motivasi bekerja yang besar maka dalam dirinya memiliki dukungan yang kuat untuk meraih kinerja yang maksimum, yang kedepannya akan punya pengaruh pada tujuan dari sebuah industri ataupun institusi.
  2. Gairah kerja  
Gairah kerja selaku kondisi psikologis yang baik jikalau gairah kerja tersebut memunculkan kegembiraan yang mendukung individu untuk berkerja.
  3. Inisiatif serta kreativitas  
Inisiatif dimaknakan selaku energi ataupun kapabilitas seorang staf ataupun pegawai untuk mulai ataupun menjalani sebuah pegawai dengan penuh kekuatan tanpa ada dukungan.
  4. Rasa tanggungjawab  
Perilaku induvidu staf yang memiliki motivasi bekerja yang baik mesti memiliki rasa tanggungjawab pada tugas yang mereka laksanakan hingga tugas tersebut bisa diselesaikan secara cepat.
- b. Indikator motivasi menurut Abraham maslow yakni:
  1. Keperluan Fisiologis (*physiological*), yakni melingkupi keperluan fisik serta usaha untuk bertahan hidup, seperti minum, makan, serta lainnya.
  2. Aman (*safety*), yakni keperluan emisional serta adanya rasa fisikal.
  3. Sosialisasi (*affiliation*), yakni keperluan kasih sayang, perolehan, serta lainnya.



4. Keperluan Reward (*esteem*), yakni keperluan akan adanya reward diri serta reward dari lingkungan, baik aspek internal yakni otonom dari pencapaian, aspek extern pengakuan serta atensi.
5. Diakui dengan cara dihargai tingkatan keperluan yang paling tinggi lantaran manusia akan bertindak bukan lantaran dukungan orang lain, namun atas kesadaran serta harapan diri sendiri.

## **2.3. Disiplin**

### **2.3.1. Definisi**

Menurut Hasibuan (2016) kedisiplinan kerja ialah kesadaran akan kesiapan individu untuk mentaati seluruh kebijakan industri serta standard sosial yang berlaku. Kesadaran merupakan perilaku sukarela individu mengikuti seluruh kebijakan, sadar akan tugas serta tanggungjawabnya. Tanggapannya telah ditetapkan industri. Kesiapan merupakan sebuah sikap, perbuatan, serta perilaku orang selaras kebijakan, baik tercatat ataupun tidak tercatat.

Menurut Mangkunegara (2019) kedisiplinan kerja ialah pelaksanaan atas pengolahan yang punya tujuan memerteguh rujukan kebijakan di industri. Dalam Rivai (2011) mengatakan, kedisiplinan kerja yakni fasilitas yang digunakan manager berinteraksi dengan staf hingga staf siap merubah sikap serta mengembangkan kesadaran dan mentaati seluruh norma serta standard sosial yang berlaku di industri.

Menurut Singodimenjo dalam Sutrisno (2016) kedisiplinan kerja perilaku kesiapan serta kerelaan individu untuk mentaati serta mematuhi norma-norma kebijakan yang ada disekelilingnya. Kedisiplinan staf yang baik akan mempercepat tujuan industri, sementara kedisiplinan yang menurun akan jadi penghalang serta menghambat penggapaian tujuan industri. Kedisiplinan amat dibutuhkan baik pribadi yang berkaitan ataupun oleh institusi. Kedisiplinan menampilkan sebuah keadaan ataupun perilaku hormat yang ada pada diri staf pada kebijakan serta ketetapan industri. Kedisiplinan ialah cara yang dilaksanakan untuk menyatakan bahwa diri layak dalam sebuah bidang kerja dengan menggambarkan bahwa loyalitas utama ialah sebagai buah dari prioritas (Tri, 2017).

Berlandaskan penjelasan uraian para ahli diatas, peneliti menyatakan, kedisiplinan kerja ialah sikap ataupun perilaku menghormati kebijakan tercatat ataupun tidak tercatat pada industri, dan sanksi atas pelanggaran kebijakan yang berlaku. Menurut Mangkunegara (2019) kedisiplinan kerja ialah pelaksanaan atas pengolahan yang punya tujuan memerteguh rujukan kebijakan di industri. Dalam Rivai (2011) mengatakan, kedisiplinan kerja yakni fasilitas yang digunakan manager berinteraksi dengan staf hingga staf siap merubah sikap serta mengembangkan kesadaran dan mentaati seluruh norma serta standard sosial yang berlaku di industri.

Menurut Singodimenjo dalam Sutrisno (2016) kedisiplinan kerja perilaku kesiapan serta kerelaan individu untuk mentaati serta mematuhi norma-norma kebijakan yang ada disekelilingnya. Kedisiplinan staf yang baik akan mempercepat



tujuan industri, sementara kedisiplinan yang menurun akan jadi penghalang serta menghambat penggapaian tujuan industri. Kedisiplinan amat dibutuhkan baik pribadi yang berkaitan ataupun oleh institusi. Kedisiplinan menampilkan sebuah keadaan ataupun perilaku hormat yang ada pada diri staf pada kebijakan serta ketetapan industri.

Berlandaskan penjelasan uraian para ahli diatas, peneliti menyatakan, kedisiplinan kerja ialah sikap ataupun perilaku menghormati kebijakan tercatat ataupun tidak tercatat pada industri, dan sanksi atas pelanggaran kebijakan yang berlaku.

### **2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi**

Menurut Sutrisno( 2016) yang bisa memengaruhi kedisiplinan kerja terlihat dari sejumlah aspek berikut:

1. Besarnya upah, yakni besar kecilnya upah berefek pada disiplin staf. bila seorang mengikuti seluruh kebijakan ini, staf akan diberi upah atas perilaku tersebut. Ketika berkerja staf tersebut akan berkerja dengan rajin serta hati-hati untuk menerima upah yang layak.
2. Keteladanan Pemimpin, amat utama lantaran seluruh staf di industri memerhatikan bagaimana pimpinan bisa mengembangkan disiplin staf. Posisi pimpinan dalam meningkatkan disiplin staf amat bermakna lantaran pimpinan memiliki kedudukan selaku panutan bagi stafnya.
3. Kebijakan yang ditegakkan, kebijakan yang berlaku semestinya ada kebijakan tercatat untuk tiap industri lantaran kebijakan tercatat ini bisa dijadikan rujukan untuk mengembangkan kedisiplinan. Kedisiplinan tidak bisa diraih dengan instruksi verbal saja. Staf hanya mencari kedisiplinan bila ada kebijakan yang jelas serta mereka memperoleh informasi yang baik.
4. Ketegasan pemimpin dalam mengambil perbuatan, Management mesti berani menyalurkan sanksi pada staf ketika kekuasaan management dijalankan pada staf yang melanggar Kode Etik. Staf tidak melanggar kebijakan yang sudah ditentukan.
5. Penjagaan yang efisien. seluruh aktivitas industri membutuhkan penjagaan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Atasan langsung seorang staf ialah individu yang mesti diawasi lantaran dia mengetahui seluruh aktivitas staf.
6. Membudayakan kedisiplinan, meningkatkan kedisiplinan di tempat kerja bisa diraih dengan bermacam cara.

### **2.3.3. Indikator**

Indikator dari kedisiplinan kerja menurut Amiruddin (2019) antara lain yakni:

1. Patuh pada kebijakan waktu, dimaknakan selaku perilaku ataupun perilaku yang menampilkan kepatuhan pada waktu kerja yang melingkupi kehadiran serta ketaatan staf pada waktu kerja dan karyawn melakukan tugas dengan tepat waktu serta benar.



2. Patuh pada kebijakan institusi, dimaknakan kebijakan ataupun tata tertib yang tercatat.
3. Patuh pada kebijakan sikap dalam tugas, maknanya patuh pada kebijakan sikap ditunjukkan dengan cara melaksanakan tugas-tugas selaras dengan jabatan, tugas serta tanggungjawab seta berkaitan dengan nit kerja lain.
4. Patuh pada kebijakan lainnya di institusi, kebijakan terkait hal yang langsung hubungannya dengan usaha yang dijalankan.

Paparan dari Hasibuan (2016) disiplin staf mengatakan bahwasanya “Kesadaran serta kesiapan individu mematuhi seluruh kebijakan industri serta norma-norma sosial yang berlaku”. Indikator Kedisiplinan Kerja yakni:

1. Tingkat kehadiran.
2. Akurasi dalam menjalankan pekerjaan.
3. Utilisasi seragam kerja dan identifikasi diri.
4. Semua anggota staf diharuskan mengenakan pakaian yang teratur dan sopan, serta memakai identifikasi diri saat menjalankan tugas resmi.

5. Ketaatan terhadap standar kerja yang berlaku.
6. Prinsip-prinsip etika dalam lingkungan kerja.

Menurut Simamora (2009) indikator kedisiplinan kerja ialah diantaranya:

1. Ketaatan Pada Kebijakan
2. Efisien Dalam Berkerja
3. Perbuatan Korektif
4. Kehadiran Tepat Waktu
5. Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu

### **III. METODOLOGI**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Kuantitatif ialah metode kajian ini. Paparan dari Sugiyono (2019) yang dinamakan dengan kuantitatif ialah cara yang dilaksanakan untuk mengola hasil peelitian yang berawal dari data mentah menjadi pelaporan yang mudah untuk dimengerti hingga menjadikan seseorang mudah dalam pemahaman hasil kajian yang dinyatakan dalam bentuk laporan dalam keadaan buku.

#### **3.2. Lokasi**

Riset akan dilakukan di Puskesmas Padurenan, Kp. Kelapa Dua Rt 02/07 kelurahan Padurenan, Kecamatan Mustikajaya, Kota Bekasi selaku obyek riset.

#### **3.3. Populasi dan sampel**

##### **3.3.1. Populasi**

Paparan dari Sugiyono (2019) mengatakan populasi ialah daerah generalisasi yang tersusun atas obyek ataupun subjek yang dapat memengaruhi mutu serta ciri



khas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk ditelaah serta lalu diambil kesimpulannya. jadi populasi yang diambil pada staf non medis Puskesmas di Padurenan ialah sejumlah 32 orang.

### **3.3.2. Sampel**

Ialah orang yang ikut dalam partisipasi hingga kebutuhan data yang diperlukan bisa terkumpul dengan cara yang sesuai dan mudah untuk diadakan pengolahan. Paparan dari Sugiyono (2019). Dalam riset ini peneliti menetapkan total sample dengan memakai Teknik sampling jenuh. Seperti yang disebut Sugiyono (2019) teknik sampling jenuh ialah teknik penetapan sample dimana seluruh anggota populasi dipakai jadi sample. Jadi total sample yang dipakai dalam riset ini yakni staf non medis Puskesmas di Padurenan ialah sejumlah 32 orang.

## **3.4. Jenis dan sumber data**

### **3.4.1. Data Primer**

Ialah keutamaan yang dicari pada lapangan penelitian untuk memenuhi kebutuhan alur kajian yang telah disusun semenjak awal kajian diadakan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara mengisi kuesioner langsung kepada staf Puskesmas di wilayah Padurenan.

### **3.4.2. Data Sekunder**

Ialah yang dikumpulkan dalam bentuk surat menyurat hingga dokumentasi yang telah ada serta keabsahannya dapat dibuktikan untuk menjadikan kajian yang diadakan bisa berkedudukan kuat.

## **3.5. Metode pengumpulan data**

### **1. Kuesioner**

Kuesioner ialah penghimpunan data dengan membuat daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner yang diarahkan pada para staf di obyek riset yakni puskesmas padurenan. Peneliti dalam memperoleh data dengan cara membuat suatu daftar pernyataan secara tercatat ataupun melalui kuesioner ataupun kuesioner.

### **2. Studi pustaka**

Metode studi pustaka ialah teknik riset yang dilaksanakan dengan cara meneliti ataupun mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul riset, lalu dipakai selaku perbandingan kenyataan yang ada di lapangan.

## **3.6. Metode pengolahan data**

Data dalam riset kuantitatif ialah hasil pengukuran pada keberadaan sebuah variable:

### **1. Edit (Editing)**

Editing data ialah pengecekan ataupun pemeriksaan data yang sudah terkumpul, agar menemukan apakah ada kesalahan terdapat pada pencatatan supaya lebih akurat.

### **2. Pengkodean (Coding)**

Coding ialah aktivitas penetapan score ataupun nilai berbentuk angka pada tanggapan dari angket lalu memakai skala likert.



3. Tabulasi (Tabulating)

Tabulating ialah pembuatan table yang berisi data yang diubah jadi bentuk angka untuk memudahkan pembaca dalam melihat hasil riset yang lebih jelas.

4. Score (Scoring)

Scoring ialah penyaluran score dipakai skala likert ialah satu dari cara untuk menetapkan score yang dipakai untuk menghitung perilaku, pendapat, serta persepsi narasumber pada obyek.

**3.7. Teknik Analisis Data**

**3.7.1. Uji statistik deskriptif**

Variable bebas serta variable terikat yang diadakan kajian dijabarkan dalam paparan yang terperinci untuk hasil yang jelas dan absah. Pada table statistik deskriptif terdapat nilai mean.

**3.7.2. Pengujian instrument**

Sebelum melaksanakan pengambilan sample, instrument yang dipakai untuk diujicobakan terlebih dahulu dengan memakai uji validity serta reliability. Uji coba instrument punya tujuan agar menemukan apakah item pertanyaan yang dipakai untuk mencukupi syarat valid serta reliabel.

**3.7.3. Uji validitas**

Agar didapati informasi sejauh mana kuesioner yang Anda gunakan untuk mengumpulkan data benar-benar mengukur apa yang Anda ingin ukur. Ini adalah komponen penting dalam penelitian ilmiah atau survei karena memastikan bahwa data yang Anda kumpulkan relevan dan akurat.  $H_0$  : nilai uji yang ada dalam lingkup positif serta  $H_a$ : nilai uji yang tidak memiliki kaitan positif. Hasil pengujian validity dikatakan valid jikalau nilai probabilitasnya cenderung kecil dari 0,05. Sementara nilai probabilitasnya naik dari 0,05 menampilkan bahwasanya tidak ditemukan kevalidan.

Kriteria yang dipakai untuk instrumen kajian ini ialah:

- Jikalau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , artiannya ialah terbukti valid.
- Jikalau  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , artiannya ialah terbukti tak valid Arikunto (2010:162),

**3.8.4. Uji Reliabilitas**

Pengukuran agar dilaksanakan berulang-ulang dataan temuan lapangan, akan memperoleh data yang sama. Sebuah kuisisioner dapat dikatakan reliable ataupun handal jikalau mempunyai Cronbach Alpha lebih dari 0,60. Untuk menemukan kuisisioner tersebut sudah reliabel akan pengujian reabilitas kuisisioner dengan bantuan program computer SPSS.

Kajian yang diadakan diuji serta dibuktikan dengan standarisasi yang telah ada ialah:



- 1) Andaikan hasil  $\geq 0,6$  artiannya reliabell.
- 2) Andaikan hasil  $\leq 0,6$  artiannya ialah tak reliabell.

### **3.8. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.1. Uji Normalitas**

Langkah penting dalam analisis statistik yang memastikan data yang dikumpulkan mengikuti pola distribusi normal. Distribusi normal adalah pola simetris dengan pusat data di sekitar rata-rata, dan langkah ini melibatkan pengumpulan. Metode statistik seperti uji normalitas Kolmogorov-Smirnov atau uji normalitas Shapiro-Wilk digunakan untuk mengevaluasi kecocokan data dengan distribusi normal. Hasil uji normalitas ini menentukan apakah data dapat dianalisis dengan metode statistik parametrik seperti uji t. Untuk menyimpulkan bahwa data terdistribusi normal, nilai Asymp Sig (2-tailed) pada uji Kolmogorov-Smirnov harus lebih besar daripada  $1/2\alpha$  atau 0,05, menjadikan metode grafik dan uji ini alat penting untuk menilai normalitas distribusi data sebelum analisis lebih lanjut.

#### **3.8.2. Uji Multikolonelartitas**

Adalah langkah analisis statistik dalam regresi untuk mengidentifikasi masalah multikolonelartitas. Multikolonelartitas terjadi saat variabel independen dalam model memiliki hubungan kuat, yang dapat mengganggu interpretasi regresi. Tolerance yang rendah dan VIF yang tinggi mengindikasikan multikolonelartitas, dengan nilai Tolerance di bawah 0,10 atau nilai VIF di atas 10 dipergunakan untuk cutoff. Uji multikolonelartitas penting untuk memastikan interpretasi yang tepat. Menurut (Ghozali, 2018) dasar penarikan putusan uji multikolonelartitas *tolerance* serta VIF ialah diantaranya:

1. Berlandaskan nilai *tolerance*
  - a. Jikalau melebihi 0,10 artiannya tidak multikolonelartitas.
  - b. Jikalau tidak mencukupi 0,10 artiannya ada multikolonelartitas.
2. Berlandaskan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)
  - a. Jikalau  $VIF < 10,00$  artiannya tidak multikolonelartitas.
  - b. Jikalau  $VIF > 10,00$  artiannya ada multikolonelartitas.

#### **3.8.3. Uji Heteroskedastisitas**

Apabila varians dari nilai residu antar observasi tetap konstan, kita menyebutnya sebagai homoskedastisitas, dan sebaliknya, jika variansnya berbeda-beda, kita menyebutnya sebagai heteroskedastisitas. Data crosssection sering kali menghadapi situasi heteroskedastisitas karena mereka mencakup hal yang diukur

Menurut Ghozali (2011) dasar penarikan putusan uji heteroskedastisitas *Scatterplots*.

1. Heteroskedastisitas muncul jika pola khusus yang terstruktur muncul dalam keadaan beruntun.
2. Tidak ada heteroskedastisitas muncul jika tidak ada hubungan pola yang saling berkaitan serta memudahkan untuk menjadikan kaitannya menyatu.



### **3.9. Analisis Regresi Linear Berganda**

Dalam hubungan dengan riset ini, variabel bebas ialah kualitas komoditas (X1), harga (X2), serta lokasi (X3), sementara variabel terikat ialah keputusan pembelian (Y), diantaranya:

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

Keterangan:

Y dalam persamaan ini mewakili variabel keputusan pembelian, sementara X1, X2, dan X3 masing-masing merupakan variabel yang melibatkan kualitas produk, harga, dan lokasi. Di sisi lain, a adalah konstanta dalam persamaan regresi, sedangkan b1, b2, dan b3 adalah koefisien regresi yang terkait dengan variabel X1, X2, dan X3

### **3.10. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Adalah ukuran statistik dalam analisis regresi yang menggambarkan sejauh mana model regresi cocok dengan data yang diamati. Nilai R<sup>2</sup> dengan angka 1 serta 0, angka 0 melukiskan tiada varian dalam uji, serta angka 1 melukiskan bahwa ada varian dari temuan data lapangan. R<sup>2</sup> mencerminkan pemaparan dari variansi yang ada dari variabel penelitian yang dipakai. Meskipun R<sup>2</sup> memberikan wawasan tentang sejauh mana model menjelaskan kaitan dua variabel yang saling tidak bisa dipisah, penting untuk memperhitungkan faktor lain seperti signifikansi statistik koefisien regresi untuk penilaian model yang lebih komprehensif.

### **3.11. Uji Hipotesis**

#### **3.11.1. Uji t**

Punya tujuan menemukan variabel bebas secara parsial ataupun simultan punya pengaruh pada variabel terikat (Y).

Menurut Duwi (2010) dasar penarikan putusan ialah diantaranya:

1. Ho:  $\beta_1 = 0$  (Jikalau nilai probabilitas lebih tinggi dari 0,05, maka Ho di terima ataupun Ha, ini bermakna mengatakan variabel independent ataupun bebas tidak memiliki pengaruh secara pribadi pada variabel dependent ataupun variabel terikat)
2. Ha:  $\beta_1 \neq 0$  (Jikalau nilai probability lebih rendah dari 0,05, maka Ho di tolak ataupun Ha di terima, ini bermakna mengatakan bahwasanya variabel independent ataupun bebas memiliki pengaruh secara pribadi pada variabel dependent ataupun variabel terikat.)



### **3.11.2. Uji F**

Untuk mengevaluasi signifikansi keseluruhan model regresi dalam analisis regresi. Ini memungkinkan kita untuk menilai apakah ada kaitan variansi variabel yang saling bersatu serta berkaitan dengan yang lainnya. Hasil uji F dinyatakan dalam bentuk nilai F-statistik dan p-value, di mana nilai F-statistik yang tinggi dan p-value yang rendah menunjukkan signifikansi statistik model regresi dan kontribusi. Uji F membantu penentuan kecocokan model regresi untuk data dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan, biasanya pada tingkat  $\alpha$  (5% atau 0,05).

Menurut Duwi (2010) dasar penarikan putusan ialah diantaranya:

1.  $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  (Jikalau nilai probability lebih tinggi dari 0,05, maka  $H_0$  di terima ataupun  $H_a$  di tolak, ini bermakna mengatakan bahwasanya seluruh variable independent (variable independent) tidak memiliki pengaruh secara bersamaan pada variable dependent (variable terikat).
2.  $H_a: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$  (Jikalau nilai probability lebih rendah dari 0,05, maka  $H_0$  di tolak ataupun  $H_a$  di terima, ini bermakna mengatakan bahwasanya seluruh variable independent (variable bebas) memiliki pengaruh secara bersamaan pada variable dependent (variable terikat).

### **3.12. Tranformasi Data**

Menurut Riduwan (2010) data riset skala ordinal diubah jadi data skala interval memakai aplikasi Excel Stat97 connected. Ini dilaksanakan untuk mencukupi persyaratan tertentu untuk analisa parametrik, yang menentukan bahwasanya data mesti dalam skala interval.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Deskripsi Responden**

Riset melingkupi usia serta jenis kelamin narasumber. Narasumber dalam riset ini ialah staf Puskesmas di Padurenan. Adapun uraian gambaran umum narasumber pada riset ini ialah diantaranya.

#### **4.1.1. Penggolongan sesuai umur**

Didapati bahwasanya untuk usia narasumber yang terbanyak ialah usia 23-40 tahun yakni sebesar 25 orang (64%), sementara untuk usia 41-50 tahun yakni sebesar 7 orang (36%).

#### **4.1.2. Penggolongan sesuai gender**

Didapati bahwasanya sebagian besar narasumber berjenis kelamin perempuan sebesar 24 orang (75,8%), serta berjenis kelamin laki-laki sebesar 8 orang (24,2%).



## 4.2. Analisis Data

### 4.2.1. Penilaian Responden Berdasarkan Motivasi

Jawaban narasumber atas pertanyaan pada variable motivasi didapati rata-rata score 60.18 yakni maknanya untuk pertanyaan variable motivasi amat setuju.

### 4.2.2. Penilaian Responden Berdasar Pada Disiplin Kerja (X<sub>2</sub>)

Jawaban narasumber atas pertanyaan pada variable kedisiplinan kerja didapati rata-rata score 64.71 yakni maknanya untuk pertanyaan variable kedisiplinan kerja amat setuju.

### 4.2.3. Penilaian Responden Berdasar Pada Kualitas Pelayanan (Y)

Jawaban narasumber atas pertanyaan pada variable kualitas layanan didapati rata-rata score 64.43 yakni maknanya untuk pertanyaan variable kualitas layanan amat setuju.

## 4.3. Uji Instrumen

### 4.3.1. Uji Validitas

Penggunaan uji validitas digunakan untuk menilai apakah sebuah angket memiliki keabsahan atau tidak. Proses pengujian ini melibatkan perbandingan antara nilai r hitung dan r table. Jika nilai r hitung lebih besar dari r table, disertai dengan nilai produktifnya, maka item tersebut dianggap memiliki validitas. Dalam tabel pengujian validitas di bawah ini, akan dilakukan uji validitas terhadap masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hasil uji validitas terhadap variabel motivasi dan kedisiplinan kerja dalam kualitas layanan dengan sampel 32 narasumber menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam item memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r table (0,349). Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dalam variabel motivasi memiliki tingkat validitas yang memadai. Demikian pula, setiap pernyataan dalam variabel kedisiplinan kerja dan kualitas layanan juga memiliki tingkat validitas yang memadai dengan nilai r hitung yang lebih besar dari r table (0,349).

### 4.3.2. Uji Reabilitas

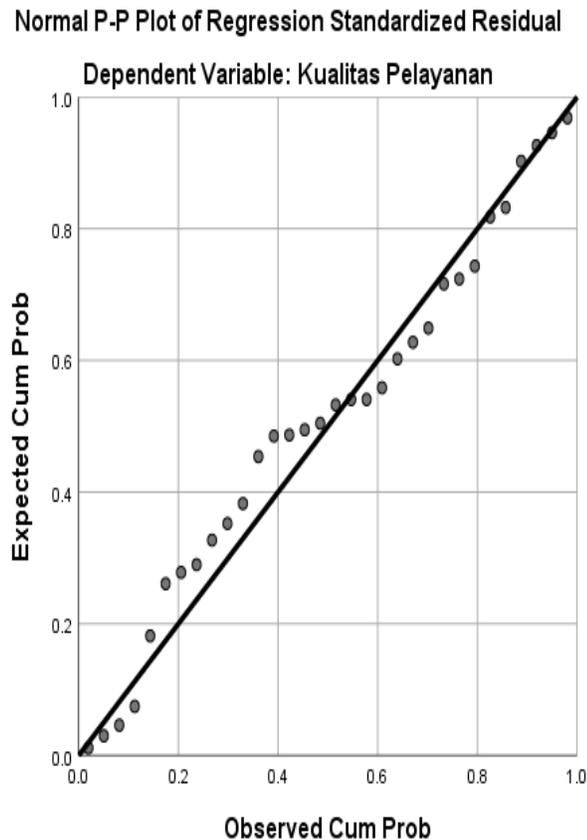
Reliability sesungguhnya ialah alat untuk menghitung sebuah angket yang ialah indicator dari variable ataupun konstruk. SPSS membagikan sarana untuk menghitung reliability dengan uji statistic *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ). Sebuah instrumen riset bisa disebut andal (*relibel*) jikalau mempunyai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 Priyatno (2017). Penghitungan koefisien *Cronbach's Alpha* dilaksanakan dengan memakai *software SPSS* versi 26

Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variable motivasi (X<sub>1</sub>) sebanyak 0,876, variable kedisiplinan kerja (X<sub>2</sub>) sebanyak 0,917, serta variable kualitas layanan (Y) sebanyak 0,908. Dengan begitu, bisa dinyatakan bahwasanya pertanyaan dalam angket ini reliable lantaran memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60.

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

##### 4.4.1. Hasil Uji Normalitas

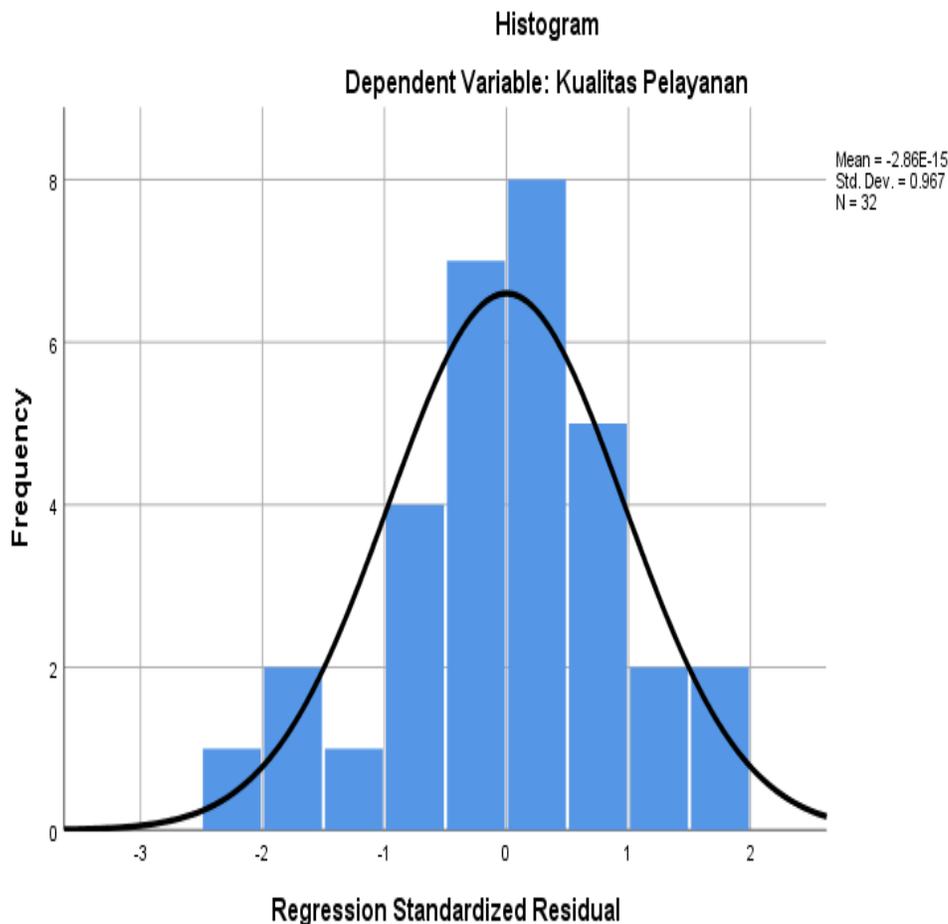
Pengujian normalitas bertujuan untuk menentukan apakah variabel gangguan atau residual dalam model regresi memiliki distribusi yang mendekati distribusi normal. Kualitas model regresi yang baik dapat dilihat dari distribusi residual yang mendekati normal. Terdapat beberapa metode pengujian normalitas, seperti melihat pola distribusi data (titik) pada diagonal grafik Normal P-P Plot dan Histogram, serta melalui pengujian regresi residual yang standar atau menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov. Data dianggap memiliki distribusi normal jika tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika tingkat signifikansinya kurang dari 0,05, maka data dianggap tidak memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas data dapat dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26:



**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik P.P Pot**

*Sumber: Kuesioner diolah dengan spss 26, 2023*

Berdasarkan ilustrasi yang telah disajikan di atas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik yang terdistribusi di sekitar garis diagonal, dan pola distribusi titik-titik data yang mengikuti garis diagonal, menunjukkan bahwa asumsi keberhasilan model regresi dalam memenuhi asumsi normalitas terpenuhi. Dengan demikian, model regresi ini layak digunakan untuk menganalisis dampak-dampak dari variabel independen (motivasi dan kedisiplinan kerja) terhadap variabel dependen (kualitas layanan).



**Gambar 4.2 Hasil Uji Normality secara grafik**

*Sumber: Kuisisioner diolah dengan SPSS versi 26, 2023.*

Dengan merujuk kepada grafik Histogram yang tercantum di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa data memiliki distribusi yang mendekati normal karena menggambarkan pola seperti puncak gunung tanpa adanya pergeseran ke kanan atau



kiri. Selain itu, berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, dapat disarankan bahwa nilai residual yang tidak diubah-standar memiliki nilai  $asympt.sig.(2-tailed)$  sebesar 0,200, yang mengindikasikan bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data tersebut mematuhi distribusi normal.

#### **4.4.2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Dalam uji multikolinearitas, penting untuk mengevaluasi korelasi yang mungkin ada antara variabel bebas yang tidak relevan. Untuk mengidentifikasi keberadaan multikolinearitas, digunakan Variance Inflation Factor (VIF), di mana nilai toleransi  $> 0,10$  dan nilai  $VIF < 10$  menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas dalam data variabel bebas.

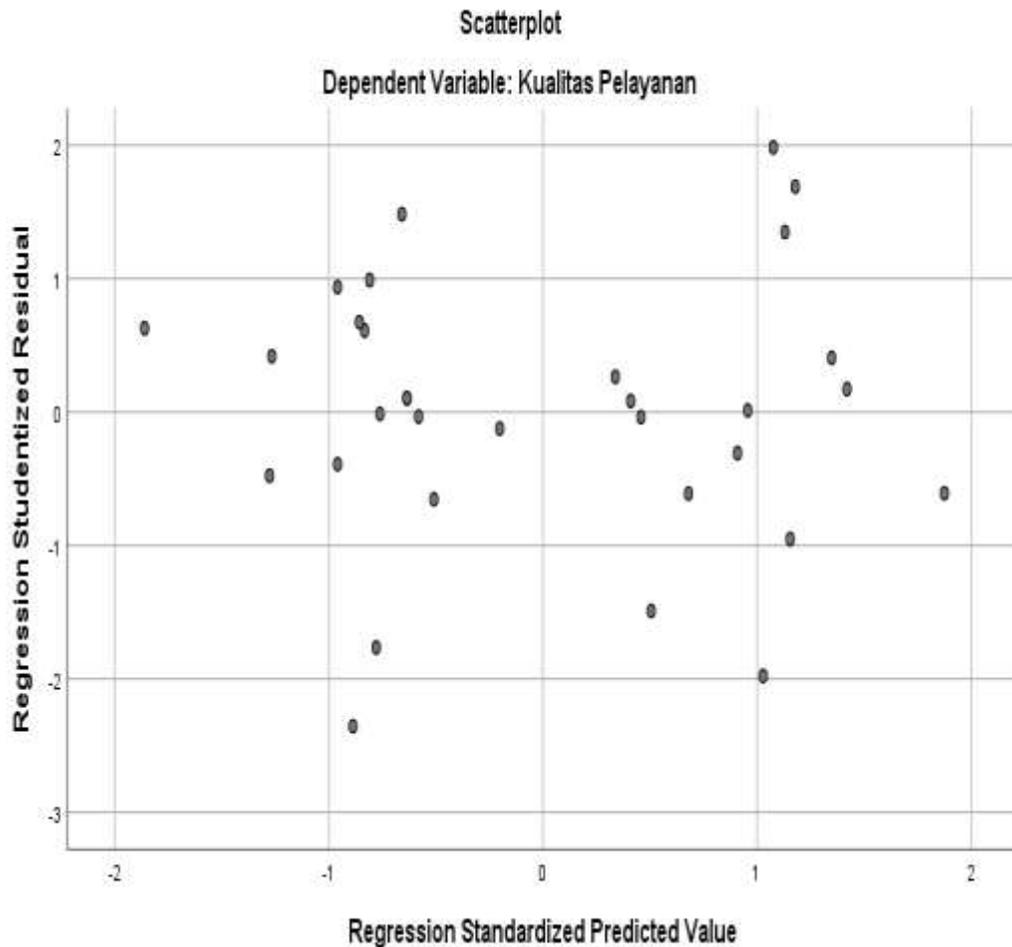
Hasil uji VIF dari output SPSS 26 dalam tabel koefisien menunjukkan bahwa setiap variabel bebas memiliki  $VIF < 10$ , seperti variabel motivasi dengan nilai 1,512 dan variabel kedisiplinan kerja dengan nilai yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas yang terdeteksi. Selain itu, nilai toleransi  $> 0,10$ , dengan variabel motivasi dan kedisiplinan kerja masing-masing memiliki nilai 0,661. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda tidak mengalami multikolinearitas antara variabel dependen dan variabel bebas lainnya.

#### **4.4.3. Hasil Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas punya tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu observasi ke observasi lain. bila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka dikenal Homokedastisitas serta jika berbeda dikenal Heterokedastisitas. Model regresi yang baik ialah Homokedastisitas ataupun tidak terjadi Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bisa dilaksanakan dengan 2 langkah yakni secara grafik serta secara statistik, Adapun uji heteroskedastisitas ialah diantaranya:

##### **1. Hasil uji Heteroskedastisitas Secara Grafik (*scatterplot*)**

Berlandaskan hasil pengelolaan data, maka hasil *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Kuisisioner diolah dengan SPSS versi 26, 2023.

Dari grafik *scatterplot* yang ada pada gambar di atas bisa dilihat bahwasanya titik-titik tersebar secara acak, dan tersebar di atas ataupun di bawah angka nol pada sumbu Y. Perihal ini bisa dinyatakan bahwasanya tidak terjadi heteroskedastistas pada model Regresi Ghozali (2018).

## 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Secara Statistik

Uji heteroskedastistas juga bisa dilaksanakan dengan memakai uji *Glesjer* yakni dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari *residual* satu observasi ke observasi yang lain. jikalau koefisien korelasi dari masing-masing variable independent ada yang signifikan pada tingkatan kekeliruan di bawah 5%, mengindikasikan adanya gejala



heteroskedastis serta jikalau nilai signifikansi pada tingkatan kekeliruan diatas 5%, mengindikasikan tidak adanya gejala heteroskedastis.

Hasil output pada table 4.12 bisa didapati bahwasanya nilai signifikansi untuk variable motivasi (X1) sebanyak 0,055, lalu kedisiplinan kerja (X2) sebanyak 0,320. Lantaran tingkatan signifikansi > 0,05, maka bisa dinyatakan bahwasanya pada model regresi tidak terjadi heteroskedastis.

#### 4.5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Analisa Regresi Berganda dipakai untuk meramalkan pengaruh dua ataupun lebih variable independent (variable bebas) pada variable dependent (variable terikat) secara bersamaan. Dalam korelasi dengan riset ini, variabel independent ialah motivasi (X1), serta kedisiplinan kerja (X2) sementara variable terikat ialah kualitas layanan (Y), berikut hasil analisa regresi berganda ialah diantaranya:

Hasil yang sudah didapati dari koefisien regresi di atas, maka bisa dibuat sebuah persamaan regresi di bawah ini:

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

Hingga didapati persamaan regresi di bawah ini:

$$Y = -0,176 + 0,139 X_1 + 0,869 X_2 + e$$

Didasarkan persamaan regresi berganda tersebut maka didapati:

- 1) Nilai (a) konstanta -176. Perihal tersebut bermakna jikalau nilai variable motivasi (X1), kedisiplinan kerja (X2) dianggap tetap ataupun diasumsikan nol, maka variable kualitas layanan (Y) akan mengalami penurunan -176.
- 2) Nilai koefisien regresi variable motivasi (X1) 0,139, bernilai positive. Maknanya jikalau variable motivasi berkembang sebanyak satu satuan serta variable independent yang lain (motivasi, kedisiplinan kerja) bernilai 0 (nol), maka kualitas layanan (Y) akan berkembang sebanyak 0,139.
- 3) Nilai koefisien regresi variable kedisiplinan kerja (X2) sebanyak 0,869 bernilai positive. Maknanya jikalau variable kedisiplinan kerja berkembang sebanyak satu satuan serta variable independent yang lain (motivasi, kedisiplinan kerja) bernilai 0 (nol), maka kualitas layanan (Y) akan berkembang 0,869

#### 4.6. Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ialah alat ukur yang dipakai untuk memprediksi serta melihat. Nilai koefisien Determinasi ialah antara nol (0) hingga satu (1). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil bermakna kapabilitas variable-variable independent (bebas) dalam menguraikan variasi variable dependent amat terbatas. bila nilai R<sup>2</sup> mendaki satu (1) maka bisa disebut makin kuat model tersebut dalam menjelaskan variable-variable independent pada variable dependent. Sebaliknya, bila R<sup>2</sup> menghampiri nol (0) maka makin lemah variasi variable independent menjelaskan variable dependent.

Kelemahan mendasar dalam pemakaian Koefisien Determinasi ialah total variable independent yang dimasukkan ke dalam model. Tiap tambahan satu variable independent,



maka  $R^2$  pasti berkembang tidak peduli apakah variable tersebut punya pengaruh secara signifikansi pada variable dependent. Oleh karenanya banyak peneliti yang menganjurkan untuk memakai nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* pada ketika mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai  $R^2$ , Nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* bisa naik ataupun turun jikalau satu variable independent ditambahkan ke dalam model.

Bisa didapati nilai  $R^2$  (*R Square*) ialah 0,868% ataupun 86,8%. Hasil ini bermakna variable bebas, motivasi (X1), kedisiplinan kerja (X2), bisa menguraikan sebanyak 86,8% pada variable dependent yakni kualitas layanan (Y), sementara sisanya 13,2% dipengaruhi oleh aspek lain yang tidak diteliti di dalam riset ini.

#### 4.7. Hasil Uji Hipotesis

##### 4.7.1. Hasil Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesa motivasi (X1) serta kedisiplinan kerja (X2) pada kualitas layanan (Y) dilaksanakan dengan uji t (uji secara parsial). Dalam riset ini dipakai standard signifikansi 5% (0,05) dengan ketetapan uji t bisa ditetapkan di bawah ini:

- 1) Jikalau nilai sig < ( $\alpha=0,05$ ) maka H0 di tolak, Ha di terima.
- 2) Jikalau nilai sig > ( $\alpha=0,05$ ) maka H0 di terima, Ha di tolak.

Agar menemukan besarnya pengaruh masing-masing variable bebas (independent) secara parsial (pribadi) pada variable dependent (terikat) ialah diantaranya:

##### 1) Pengaruh motivasi (X1) terhadap kualitas pelayanan pegawai Puskesmas di Padurenan

Pada table 4.15 nilai signifikansi  $0,006 > (\alpha=0,05)$ . Hingga H01 di tolak, serta Ha1 di terima, maknanya ada pengaruh motivasi pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.

##### 2) Pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kualitas pelayanan Pegawai Puskesmas di Padurenan

Pada table 4.15 nilai signifikansi  $0,000 < (\alpha=0,05)$ . Hingga H02 di tolak, serta Ha2 di terima, maknanya ada pengaruh kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan.

##### 4.7.2. Hasil Uji F (Simultan)

Uji ini dilaksanakan agar menemukan ataupun memdiperlihatkan tingkatan signifikansi pengaruh dari variable independent (bebas) pada variable dependent (terikat) secara bersamaan ataupun simultan. Ketetapan uji F bisa ditetapkan di bawah ini:

1. Jikalau  $F \text{ sig} < (\alpha=0,05)$  maka H0 di tolak, Ha di terima.
2. Jikalau  $F \text{ sig} > (\alpha=0,05)$  maka H0 di terima, Ha di tolak.



Didapati dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Perihal ini menampilkan  $H_0$  di tolak serta  $H_a$  di terima, maknanya bahwasanya ada pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf.

## **V. PENUTUP**

Berlandaskan hasil analisa serta pembahasan yang diuraikan, maka bisa ditarik kesimpulan diantaranya:

1. Variable independent motivasi (X1) serta kedisiplinan kerja (X2) punya pengaruh secara simultan pada variable terikat kualitas layanan (Y) yang di dapati Fhitung lebih tinggi dari Ftable hingga bisa diambil kesimpulan bahwasanya seluruh variable motivasi (X1) serta kedisiplinan kerja (X2) punya pengaruh secara signifikan pada variable terikat kualitas layanan (Y) di Puskesmas di Padurenan.
2. Hasil pengujian secara parsial menyatakan bahwasanya variable motivasi (X1) serta kedisiplinan kerja (X2) sama sama punya pengaruh secara signifikan pada variable kualitas layanan (Y).

### **5.1. Saran**

Berlandaskan hasil analisa serta pembahasan yang diuraikan, adapun saran diantaranya:

2. Hasil riset ini diharapkan bisa dipakai selaku bahan masukan bagi Puskesmas di Padurenan, untuk lebih memerhatikan motivasi serta kedisiplinan kerja terutama dalam kualitas layanan.
3. Disarankan bahwasanya Puskesmas mesti lebih memerhatikan keperluan – keperluan untuk menunjang staf.
4. Disarankan supaya staf bisa mengembangkan layanan dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas, serta melaksanakan sanksi pada staf yang tidak kedisiplinan supaya staf bisa mengembangkan kinerja hingga kualitas layanan lebih baik lagi.
5. Disarankan bahwasanya Puskesmas membagikan sarana yang lebih lengkap dan mencukupi supaya dapat menyalurkan kualitas layanan yang maksimum pada pasien ataupun stafnya.



## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Amiruddin. (2019). *Pengaruh Etos Kerja, Disiplin, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Biak Numfor*. Qiara Media.
- Ardane, N., Wijaya, N. M. S., & Dewi, L. G. L. K. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Scoot Fast Cruises di Bali. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 5(1), 18–23.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Duwi, P. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Gava Media.
- Fomenky, N. F. (2015). The Impact Of Motivation On Employee Performance. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*, 10(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sinar.



- Julesron, S. R. (2016). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN HOTEL MEKARSARI INDAH CILEUNGSI. *fundamental management journal eISSN: 2540-9220 (online) Volume:1(S) No.1 Part 2 (E-MKT 2016) Special Issues of Marketing Management*.
- Kamaluddin. (2015). Kepemimpinan, Motivasi Pegawai Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 13(3), 209–216.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Editi). Pearson Education.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Maslow, A. H. (2015). *Motivasi dan Kepribadian (Teori Motivasi dengan Pendekatan hierarki Kebutuhan Manusia)*. PT PBP.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*.
- Rezki, Adda, H. W., & Kornelius, Y. (2020). Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kuallitas Pelayanan Pegawai Pada Puskesmas Talise Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 6(1), 42–50.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Rajawali Press.
- Roy, Hakim, L., & Tohir, N. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Mappakasunggu Kabupaten Takalar. *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 2(2).
- Samsudin, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pustaka Setia.
- Siagian, S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Simamora, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sinambela, P. D. (2019). *Manajemen Keputusan pembelian Pengelolaan, Pengukuran, dan Implikasi Kinerja*. PT Raja Grafindo Persada.
- Siregar, E. (2021). *STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERGURUAN TINGGI SWASTA*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sundoro, T. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Jasa Pelayanan, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Puskesmas Bulu. *Jurnal Manajerial*, 9(2), 186–201.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 8). Kencana.
- Syahyuti. (2010). *Defenisi, Variabel, Indikator dan Pengukuran dalam Ilmu Sosial*. Bina Rena Pariwara.
- Tarihoran, N. (2022). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung Provinsi Sumatera Utara*. Universitas Medan Area.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tri, M. K. (2017). PENGARUH TINGKAT KEDISIPLINAN DAN HASIL KERJA TERHADAP TUNJANGAN KINERJA. *fundamental management journal ISSN: 2540-9816 (print) 2540-9220 (online) Volume:2 No.1 April 2017*, 22-38.
- Zaozo, S., & Mokhtar, F. (2014). *Motivation and Its Relation to the Organizational Loyalty of the*



**JURNAL ILMIAH**  
**Buletin Ekonomi**  
**Vol.23 No.2 2023**  
**ISSN - 14103842 FEB-UKI**  
**JAKARTA**

*Staff of the Municipality of the Hostel in Nakhrat. University of Qasdi Mrabah and Darma.*