

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL

Pada bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan dari hubungan disiplin kerja dengan kualitas pelayanan kesehatan di pukesmas puri kabupaten Mojokerto. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk diagram dan tabel serta keterangan singkat. Penyajian data tersebut meliputi gambaran umum lokasi penelitian, data umum dan data khusus.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Puri kabupaten Mojokerto. Lokasinya terletak di desa Tangunan, Kecamatan Puri Kabupaten Mojokerto. Puskesmas ini memiliki adalah Poli Umum, Poli KIA & KB, Poli Gigi, Poli Gizi, Ruang Bersalin, Ruang Laboratorium, Apotek, Unit Gawat Darurat, Ruang Isolasi Dan Rawat Inap

4.1.2 Data Umum

1. Karakteristik responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, lama kerja

Tabel 4.1 Distribusi frekuensi berdasarkan umur di pukesmas puri kabupaten mojokerto tahun 2020

No	Kategori Umur	Presentase	
		f	%
1.	usia <30	20	40
2.	31-40	18	36
3.	41-50	8	16
4.	>51	4	8
Total		50	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan distribusi diatas didapatkan bahwa rata – rata usia responden di Puskesmas Puri memiliki kurang dari 30 th sebanyak 40%.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin, di pukesmas puri kabupaten mojkerto tahun 2020

No	Kategori Jenis kelamin	Presentase	
		f	%
1.	Laki-Laki	24	48
2.	Perempuan	26	52
Total		50	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan distribusi diatas didapatkan bahwa sebagian besar respondennya adalah perempuan yaitu sebanyak 52%

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

Tabel 4.3 Distribusi frekuensi berdasarkan pendidikan di pukesmas puri kabupaten mojkerto tahun 2020

No	Kategori Pendidikan	Presentase	
		f	%
1.	D3	20	40
2.	S1	30	60
Total		50	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan distribusi diatas bahwa sebagian besar responden berpendidikan S1 sebanyak 60%.

4. Karakteristik responden berdasarkan lama kerja

Tabel 4.4 Distribusi frekuensi berdasarkan lama kerja di pukesmas puri kabupaten mojokerto tahun 2020

No	Kategori Lama kerja	Presentase	
		f	%
a.	< 5 tahun	11	22
b.	6-10 tahun	23	46
c.	11-20 tahun	12	24
d.	> 21 tahun	4	8.
Total		50	100

Sumber: Data Primer

Berdasarkan distribusi diatas, lama Kerja menunjukkan bahwa dari responden sebagian besar lama kerjanya, 6-10 tahun yaitu sebanyak (46%).

4.1.3 Data khusus

1. Disiplin Kerja

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan data khusus disiplin kerja di pukesmas puri kabupaten Mojokerto

NO	Kategori	f	%
1	Disiplin kerja		
a.	Disiplin sangat baik	27	54.0
b.	Disiplin baik	13	26.0
c.	Dsiplin kurang baik	5	10.0
d.	Disiplin tidak baik	3	6.0
e.	Disiplin sangat tidak baik	2	4.0
Total		50	100

Berdasarkan distribusi diatas didapatkan disiplin kerja menunjukan hampir setengahnya dikatakan disiplin sangat baik sebanyak 27 (54%).

2. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi berdasarkan data khusus kualitas pelayanan di pukesmas puri kabupaten Mojokerto

2 Kualitas pelayanan		
a. Sangat baik	22	44.0
b. Baik	14	28.0
c. Kurang baik	8	16.0
d. Tidak baik	3	6.0
e. sangat tidak baik	3	6.0
Total	50	100

Berdasarkan distribusi diatas kualitas pelayanan menunjukkan hampir setengahnya pelayanan sangat baik sebanyak 22 responden (44%).

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuisisioner Data Disiplin Kerja Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto

NO	PERNYATAAN Kehadiran	f	SP	%	/ Indikator
1.	Jam kerja sesuai	50	181	41,8	
2.	hal tidak penting	50	88	20,3	
3	kerja lebih awal	50	164	37,9	
	Total		433	100	20,8
	Ketaatan pada Peraturan Kerja				
4.	sesuai dengan prosedur	50	186	33,3	
5.	pedoman pekerjaan	50	185	33,2	
6.	<i>On time</i>	50	187	33,5	

	Total		558	100	26,8
	Tingkat Kewaspadaan				
7.	Berhati hati	50	183	32,6	
8.	Teliti	50	184	32,7	
9.	Waspada pelanggan memberi kritik	50	195	34,7	
	Total		562	100	27,0
	Bekerja Etis				
10.	sopan santun	50	179	34,0	
11.	sanksi	50	164	31,2	
12.	menghargai privasi	50	183	34,8	
	Total		526	100	25,3

Berdasarkan distribusi diatas menunjukan yang paling dominan pada kuesioner yaitu pernyataan Saudara datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan instansi dengan presentase (41,8%) sedangkan yang paling sedikit yaitu saudara ijin keluar rumah sakit untuk kepentinganyang tidak urgen presentase (20,3%).

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kuisisioner Data Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto

No	Pernyataan	f	SP	%	/indikator
Tangibles (Bukti fisik)					
1	gedung bersih dan terawat	50	88	22,2	
2	peralatan absen memadahi	50	112	28,2	
3	ruang tunggu	50	90	22,7	
4	memiliki apotek	50	107	27,0	
	Total		397	100	20,8
Reliability (Keandalan)					
5	Diagnosa dokter akurat	50	97	24,6	
6	memeriksa dengan sungguh-sungguh	50	102	25,9	
7	memberikan resep tepat	50	89	22,6	
8	kerja sama baik	50	106	26,9	
	Total		394	100	20,6
Responsiveness (Ketanggapan)					
9	mendengarkan keluhan	50	90	22,1	

10	memberikan informasi	50	114	27,9
11	memberi tahu keterlambatan pemeriksaan	50	89	21,8
12	memberi tahu lamanya pembelian obat	50	115	28,2
	Total		516	100
	Assurance (Jaminan)			27,0
13	Sabar	50	108	34,5
14	Ramah	50	98	31,3
15	Senyum .	50	107	34,2
	Total		313	100
	Emphaty (Empati)			16,4
16	Ingat terhadap permasalahan	50	99	34,4
17	Menanyakan keadaan pasien	50	91	31,6
18	Mendengarkan	50	98	34,0
	Total		288	100
				15,1

Dari distribusi diatas menunjukan yang paling dominan pada kuesioner yaitu perawat selalu ramah terhadap setiap pasien yang datang keruarganya sebanyak (31,3%), sedangkan yang paling minimum yaitu Puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi. (22,2%).

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi berdasarkan tabulasi silang disiplin kerja dan kualitas pelayanan di pukesmas puri kabupaten mojokerto tahun 2020

Disiplinkerja	Kualitas pelayanan											
	Sangat baik		Baik		Kurang baik		Tidak baik		Sangat tidak baik		Total	%
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Disiplin sangat baik	12	24,%	6	12%	6	12%	2	4,0%	1	2,0%	27	54%
Disiplin baik	5	10%	4	8%	1	2%	1	2%	2	4%	13	26%
Disiplin kurang baik	3	6%	2	4%	0	0%	0	0%	0	0%	5	10%
Disiplin tidak baik	2	4%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	3	6%
Disiplin sangat tidak baik	0	0%	1	2%	1	2%	0	0%	0	0%	2	4%
Total	21	42%	15	30%	8	16%	3	6%	3	6%	50	100%
n=50 responden $\alpha=0,005$ Sperman Rho sig=0,547												

Berdasarkan hasil distribusi tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa dari sebagian responden dengan disiplin sangat baik dan kualitas pelayanan sangat baik sebanyak 12 responden. Dan sebagian besar responden dengan kategori disiplin baik sebanyak 5 responden dan kualitas pelayanan sangat baik. Dan untuk disiplin sangat baik pada kualitas pelayanan sangat tidak baik didapatkan 1 responden hal itu dikarenakan pada kualitas pelayanan di indikator *Emphaty* yaitu sebanyak 15,1% ditunjukkan dengan kuesioner no 17 dengan jumlah skor diperoleh 91, yang menyatakan perawat selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien, Dan untuk disiplin kerja pada indikator kehadiran didapatkan hasil presentase per indikator sebanyak 20,8% hal itu ditunjukkan oleh kuesioner no 2 dengan jumlah skor 88 menyatakan saudara ijin keluar rumah sakit untuk kepentingan yang tidak urgen.Pembahasan

4.2.1 Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Data penelitian pada distribusi diatas didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden disiplin kerja sangat baik sebanyak (54,0%) dari semua aspek, sedangkan (26,0%) sebagian kecil didapatkan dari kategori disiplin baik, Sedangkan kategori disiplin kurang baik yaitu (10,0%) dan (6,0%) dikategorikan disiplin tidak baik, serta disiplin sangat tidak baik didapatkan hasil (4,0%). Pada kriteria disiplin sangat baik ini dikuatkan pada aspek kehadiran yang ditunjukkan oleh kuesioner no 1 yang menunjukkan saudara datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan didapatkan hasil 181. Sedangkan untuk hasil sangat kurang baik dikuatkan pada indikator kehadiran dengan hasil presentase per indikator sebanyak 20,8% hal itu ditujukan oleh kuesioner no 2 dengan jumlah skor 88 menyatakan saudara ijin keluar rumah sakit untuk kepentingan yang tidak urgen.

Setiap organisasi kedisiplin merupakan suatu kesadaran akan kewajiban pegawai untuk menjalankan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Disiplin kerja merupakan dimana suatu keadaan orang yang bergabung dalam organisasi harus patuh terhadap peraturan yang berlaku dengan lapang dada, sedangkan kerja merupakan semua aktivitas yang dilakukan oleh manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan (Tumanan, 2018). Indikator kehadiran adalah indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan, dan biasanya karyawan yang

memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja. Hasil dari penelitian memiliki skor yang diperoleh terbanyak yaitu di kuesioner no 1 sebanyak 170 (68%) yang menunjukkan bahwa responden datang dan pulang kerja sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada indikator Ketaatan pada peraturan kerja atau karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Menunjukkan hasil skor yang diperoleh tertinggi di kuesioner no 4 sebanyak 166 (66%), yaitu responden mengejakan pekerjaan sesuai dengan prosedur. pada indikator Tingkat kewaspadaan tinggi karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu berhati-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan skor diperoleh tertinggi yaitu kuesioner no 7 sebanyak 152 (61%). Yang berarti responden berhati-hati dalam mengerjakan pekerjaan. Pada indikator bekerja etis yaitu beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hasil penelitian ini menunjukkan skor diperoleh terbanyak kuesioner no 12 dengan jumlah 151 (60%) yaitu Responden menghargai privasi pasien. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

Disiplin kerja di Pukesmas kecamatan puri menunjukkan sebagian besar sudah melakukan disiplin kerja sangat baik, Hal diatas sesuai

dengan penelitian (Tyas purnaningsi, 2018) didapatkan Hasil Evaluasi Disiplin Kerja Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun menunjukkan bahwa disiplin kerja paling rendah diperoleh dari Tenaga Administrasi untuk indikator datang terlambat sebesar 35,40% dan pergi tanpa keterangan saat jam kerja sebesar 32,90%. Penelitian tersebut memiliki variabel yang membahas tentang disiplin kerja, memiliki kesamaan di indikator datang terlambat dan pergi tanpa keterangan.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja di pukesmas puri kabupaten mojokerto sangat baik, dikarenakan perawat selalu berhati-hati, teliti dan memeriksa kembali sesudah pekerjaan selesai serta waspada terhadap klien yang memberi kritikan, perawat hadir sesuai jam yang ditentukan pukesmas, hal itu dapat mempengaruhi pelayanan kesehatan agar bisa menjadi lebih baik ,dan apa bila disiplin kerja kurang sangat baik akan berdampak terhadap ketaatan peraturan kerja dan tingkat kewaspadaan.

4.2.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Data penelitian pada distribusi diatas didapatkan bahwa kualitas pelayanan sangat baik sebesar 21 responden (42,0%) dilaksanakan mulai *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), hal tersebut diambil dari semua aspek. Untuk kualitas pelayanan dengan kategori baik di dapatkan 15 responden sebesar (30,0%). Untuk kategori kurang baik

didapatkan 8 responden sekitar (16,0%). Sedangkan untuk kategori tidak baik dan sangat tidak baik didapatkan 3 responden (6.0%).

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Maka dari itu yang dimaksud kualitas adalah apabila beberapa dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh (goetsh dan davis, 2011).“Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, lingkungan memenuhi atau melebihi harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan umpan balik (feedback) yang positif terhadap pelayanan keperawatan yang telah diberikan rumah sakit. Hasil temuan lapangan yang didapatkan melalui instrumen berupa kuesioner kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 indikator seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan juga empati. Indikator bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan umpan balik yang positif dan menilai baik bukti fisik pelayanan yang diberikan. Hasil kuesioner terbanyak no 4 sebanyak 149 (60%), yaitu pukesmas telah memiliki apotek. Pada Indikator keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa rata-

rata responden memberikan umpan balik yang positif dengan menilai baik keandalan pelayanan yang telah diberikan. Hasil kuesioner terbanyak pada indikator tersebut no 8 sebanyak 156 (62%), yaitu perawat bekerja sama dengan dokter. Indikator ketanggapan (responsiveness) menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan umpan balik yang positif dengan menilai baik ketanggapan pelayanan yang telah diberikan. Hasil kuesioner terbanyak no 11 dan 12 dengan jumlah 164 (66%), yaitu perawat memberitahu jika ada keterlambatan pemeriksaan pasien dan lamanya proses pembelian obat. Indikator jaminan (assurance) menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan umpan balik yang positif dengan menilai baik jaminan pelayanan yang telah diberikan. Hasil kuesioner terbanyak pada no 14 sebanyak 172 (69%), yaitu perawat selalu ramah terhadap pasien yang datang keruangannya. Indikator empati (empathy) menunjukkan bahwa rata-rata responden memberikan umpan balik yang positif dengan menilai baik jaminan pelayanan yang telah diberikan. Hasil kuesioner pada no 18 sebanyak 164 (66%), yaitu perawat selalu mendengarkan semua keluhan pasien.

Kualitas pelayanan di Pukesmas kecamatan puri menunjukan sebagian besar sudah melakukan kualitas pelayanan kerja sangat baik, Hal diatas tidak sesuai dengan hasil penelitian Fitriyah, (2018) di RSUD Soewono Kendal menunjukkan bahwa 64,7% pelayanan keperawatan cukup baik dan 35,3% kurang baik khususnya meliputi variabel

reliability dan *responsiveness*. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan memberikan apresiasi yang tinggi kepada perawat ketika pada saat mereka membutuhkan bantuan, perawat segera menuju ruangan pasien. Oleh sebab itu, jaminan (*assurance*) merupakan salah satu kriteria yang penting dalam penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dilakukan sangat baik yaitu berkriteria 73-90%, dan apabila pelaksanaan kualitas pelayanan dilakukan baik memiliki kriteria 55-72%, untuk kurang baik 37-54% jika tidak baik berkriteria 19-36%, sedangkan untuk sangat tidak baik 1-18%. pelayanan kerja di pukesmas puri kabupaten mojokerto sangat baik, dikarenakan perawat selalu sabar menghadapi keluhan pasien dan selalu ramah terhadap pasien, serta perawat memberikan informasi yang dibutuhkan. Apabila pelayanan tidak dilakukan dengan baik maka akan berdampak pada penurunan *perceived value*, hilangnya pelanggan loyal.

4.2.3 Hubungan Disiplin Kerja Dengan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Puri Kabupaten Mojokerto Tahun 2020

Berdasarkan hasil distribusi tabulasi silang diatas menunjukkan bahwa dari sebagian responden dengan disiplin sangat baik dan kualitas pelayanan sangat baik sebanyak 12 responden. Dan sebagian besar responden dengan kategori disiplin baik sebanyak 5 responden dan kualitas pelayanan sangat baik. Dan untuk disiplin sangat baik pada kualitas pelayanan sangat tidak baik didapatkan 1 responden hal itu

dikarenakan pada kualitas pelayanan di indikator *Emphaty* yaitu sebanyak 15,1% ditunjukkan dengan kuesioner no 17 dengan jumlah skor diperoleh 91, yang menyatakan perawat selalu menanyakan kabar dan keadaan pasien, Dan untuk disiplin kerja pada indikator kehadiran didapatkan hasil presentase per indikator sebanyak 20,8% hal itu ditunjukkan oleh kuesioner no 2 dengan jumlah skor 88 menyatakan saudara ijin keluar rumah sakit untuk kepentingan yang tidak urgen. Diperoleh nilai $\rho \text{ value} = 0,547 < \alpha = 0,005$ maka h_0 di tolak dan h_1 diterima, maka ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan dengan nilai korelasi 0,087 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dan terarah.

Disiplin kerja dapat menentukan kualitas pelayanan dalam prioritas pelayanan kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat khususnya di puskesmas adalah tentang disiplin kerja atau penggunaan waktu pelayanan. Hal ini akan terjadi masalah jika penggunaan waktu menjadi kurang tepat sehingga pelayanan akan tertunda dan menggambarkan tenaga kesehatan belum maksimal di mata masyarakat (kasim,2013). Terciptanya kualitas pelayanan keperawatan akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kualitas layanan ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara perawat dengan pasien yang menguntungkan bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan

mutlak diperlukan adanya pengukuran kepuasan pasien sehingga dapat diketahui sejauh mana dimensi kualitas pelayanan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (pohan,2003). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Kasim, Robot, & Hamel,2013) dengan judul penelitian hubungan disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas tataba Kecamatan Buko Kabupaten Banggai. Disiplin waktu menentukan kualitas kerja dalam prioritas pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara disiplin waktu dengan kinerja pelayanan kesehatan $pvalue = 0.017 < 0.05$, dengan disiplin waktu yang baik maka akan semakin baik kinerja pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan dengan nilai korelasi 0,087 menunjukkan bahwa arah korelasi positif dan terarah. Pedoman kekuatan hubungan apabila memiliki nilai 0,00-0,25 dikatakan korelasi sangat lemah, dan memiliki nilai 0,26-0,50 dikatakan korelasi cukup, dan apabila 0,51-0,75 dikatakan korelasi kuat, 0,76-0,99 termasuk kategori korelasi sangat kuat, dan 1,00 termasuk korelasi sempurna.