**PENGARUH ANTARA DISIPLIN KERJA DENGAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI DI RUMAH SAKIT UMUM SANGATTA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

**H. Marsuq S.Sos. M.Si Dosen Pembimbing 1 dan Drs. Jamil Bazarah M.Si Dosen Pembimbing 2**

**Administrasi Negara, Fisipol, Universitas 17 Agustus 1495 Samarinda, Indonesia Dosen Fisipol, Universitas 17 Agustus Samarinda 75124, Indonesia**

**ABSTRAK**

**Muhammad Sahdin :** Pengaruh Antara Disiplin kerja Dengan Kualitas Pelayanan Pegawai Di Rumah

Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur

Penelitianinibertujuan untukmengetahuiUntuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada RS.umum Sengata Kabupaten Kutai Timur dan Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan.

Jenispenelitianiniadalahpenelitian kuantitatif denganteknikanalisisuji regresi linear sederhana, uji validitas dan uji reliabilitas, dan koefisien determinasi.Populasipenelitianiniadalah pegawai pada kantor TBBM Samarinda, Sampel dalampenelitianiniadalah 35responden.

PengambilansampelmenggunakanMetode Acak Sederhanayaitu teknik penarikan sampel menggunakan cara ini memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel penelitian. Analisis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS 21.0.

Berdasarkananalisis data yang dilakukandalampenelitianini, makakesimpulan yangdiperoleh yaitu ada pengaruh antara disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawaidengan analisa koefisien determinasi diperoleh sebesar 52,2% dan sisanya 47,8% yang dipengaruhi faktor lain. Dan di peroleh nilai t hitung sebesar 6,006 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 yang berarti H0 ditolak dan H1 diterima.

**Kata kunci: Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan**

**I PENDAHULUAN**

Suatu perusahaan tentunya memiliki kiat-kiat khusus untuk merealisasikan tujuannya dalam meningkatkan kinerja karyawan seperti halnya membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan individu sesuai dengan potensinya masing-masing.Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya.Salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja yang tinggi kepada karyawan tersebut.Disiplin kerja selain melalui adanya tata tertib atau peraturan yang jelas, juga harus ada penjabaran tugas dan wewenang yang jelas dan dengan mudah dapat diketahui oleh para karyawan.

**II KERANGKA DASAR TEORI**

Agar tercapainya tujuan organisasi RS diperlukan disiplin kerja yang baik dari para anggota organisasi yang bersangkutan. Menurut Hasibuan (1997), disiplin yang baik mencerminkann besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas tugas yang diberikan kepadany dengan segala peraturan yang disusun oleh organisasi melalui pihak manajemenakan mendorong semangat karyawan untuk bekerja dan mewujudkan apa yang menjadi tanggung jawab organisasi tersebut.

Secara etimologi, disiplin dari bahasa latin*“dispel”* yang berarti pengikut. Seiring dengan perkembangan jaman, kata tersebut mengalami perubahan menjadi *“disipline”* yang artinya kepatuhan atau yang menyangkut tata tertib. Pendapat D S. Widodo yang dikutip Pariata Westra (1987 : 57), mengatakan bahwa istilah disiplin bermula dari kata *discipline* atau berarti pengikut atau penganut, memang semula dipakai untuk menunjukkan murid-murid dan penuh kesetiaan meengamalkan ajaran-ajaran dari pengertian disiplin kemudian berkembang menjadi kesetiaan dan ketaatan seseorang atau sekelompok orang pada aturan-aturan, norma-norma, instruksi-instruksi, dan lain-lain yang dinyatakan untuk orang atau sekelompok tertentu.

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana pendapat Susilo Bambang Yudhoyono, mantan Presiden Republic Indonesia (2006 : 9) mengingatkan bahwa “jajaran pemerintahan terutama yang bertugas di garis depan bidang pelayanan masyarakat agar tidak mempersulit proses pelayanan terhadap rakyat, karena pemerintahan yang baik hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Selanjutnya Rasyid (1987 : 116-117) mengatakan bahwa : “fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar”.

**III METODE PENELITIAN**

**Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini termasuk ke dalam kelompok penelitian verifikatif (casualitas) yaitu suatu penelitian untuk mencari hubungan sebab akibat antara independen variabel dengan dependen variabel, yang kemudian dilanjutkan dengan pengujian dan pembuktian hipoteasis penelitian.

**Variabel Penelitian dan Indikator**

Untuk menguji hipotesisnyang telah penulis rumuskan didalam penelitian ini maka terlebih dahulu perlu dirumuskan definisi operasional dari masing-masing variabel.

Definisi operasional adalah perujuk yang berkenaan dengan bagaimana suatu variabel diukur, atau dengan kata lain definisi operasional merupakan petunjuk dalam pengukuran variabel yang dapat membuktikan hipotesis.

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel didalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Disiplin Kerja (X), dengan indicator sebagai berikut :

1. Absensi
2. Sikap dan Perilaku
3. Tanggung Jawab

2. Kualitas Pelayanan Pegawai (Y), dengan indicator sebagai berikut :

1. Produksi
2. Mutu
3. Efesiensi
4. Fleksibilitas

**IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.3 Karakteristik Responden**

**4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Gender)**

Deksripsi responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menggambarkan jenis kelamin responden menjadi 2 kelompok yaitu Laki-laki dan Perempuan. Adapun deksripsi profil responden menurut jenis kelamin dapat disajikan sebagai berikut ini :

**Tabel 4.3.1 Frequensi identitas responden berdasarkan jenis kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Frequensi** | **Persentase (%)** |
| Laki – laki | 14 | 40% |
| Perempuan | 21 | 60% |
| Total | 35 | 100% |

Sumber data : hasil penelitian

Berdasarkan data dari hasil penelitian diatas untuk identitas responden menurut jenis kelamin yaitu 14 responden berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 40% dan 21 responden berjenis kelamin perempuan atau sebanyak 60%.

**4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia**

Deskripsi responden berdasarkan usia yaitu dapat dikelompokkan menjadi 4 kelompok yaitu : usia antara 20-30 tahun, usia 30-40 tahun, usia 40-50 tahun dan 50 tahun keatas. Data disajikan pada tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3.2 Frequensi Identitas Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia** | **Frequensi** | **Persentase (%)** |
| 20-30 tahun | 11 | 31,4% |
| 30-40 tahun | 14 | 40% |
| 40-50 tahun | 8 | 22,8% |
| Diatas 50 tahun | 2 | 5,7% |
| Total | 35 | 100% |

 Sumber data : hasil penelitian

Berdasarkan data dari hasil penelitian diatas, responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 11 responden atau sesar 31,4%, usia 30-40 tahun sebanyak 14 responden atau sebesar 40%, usia 40-50 tahun sebanyak 8 responden atau sebesar 22,8%, usia diatas 50 tahun keatas sebanyak 2 responden atau sebesar 5,7%.

**4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan**

Deksripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu : D3 dan S1

 **Tabel 4.3.3 Frequensi identitas responden berdasarkan pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pendidikan  | Frequensi  | Persentase (%) |
| D3 | 22 | 62,8% |
| S1 | 13 | 37,1% |
| Total  | 35 | 100% |

 Sumber data : hasil penelitian

Berdasarkan data dari hasil penelitian diatas tingkat pendidikan responden dengan pendidikan D3 sebanyak 22 responden atau sebesar 37,1%, responden dengan pendidikan S1 sebanyak 13 responden atau sebesar 62,8%.

**4.4 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**4.4.1 Uji Instrumen**

1. **Uji Validitas**

Setelah mengumpulkan kuesioner dari responden, kemudian dilakukan ujivaliditas kembali terhadap data yang diperoleh.Validitas menunjukkan sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsiukurnya.Uji validitas ini dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skormasing-masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur, yaitumenggunakan *total pearson correlation* dalam SPSS 21.0. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus statistika Koefesien Korelasi Product Moment dari Pearson yang dapat dicari melalui program SPSS. Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2004:104).

 $rxy=\frac{N∑xy-(∑x)(∑y)}{\sqrt{\left(N∑X^{2}\right)}-(∑X)²x\sqrt{(n∑Y^{2})}-\left(∑y\right)^{2}}$

 Keterangan:

 N = Jumlah subjek

 ∑X = Jumlah harga dari skor butir

 ∑Y = Jumlah harga dari skor total

 ∑xy = Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

 ∑x2 = Jumlah kuadrat dari skor butir

 ∑y2 = Jumlah kuadrat dari skor total

 Rxy = Koefesien korelasi antara variabel x dan variabel y

Jika nilai total pearsoncorrelation > 0,334 maka dikatakan valid dan jika nilai korelasi dibawah 0,334 makadikatakan tidak valid.

Berdasarkan tabel diperoleh hasil uji validitas di atas, diketahui bahwa kuesioner yang digunakan tentang variabel disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai r-tabel Product Moment. Untuk N = 35 pada tingkat signifikan 5% yaitu 0,334. Dari masing-masing item pernyataan diatas di dapatkan hasil r hitung lebih besar dari pada r table yaitu 0,334 dan ada satu pernyataan yang tidak valid.Akan tetapi penelitian tetap berlanjut di karenakan pernyataan valid lebih banyak.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Variabel** | ***Cronbach’s Alpha*** | **N of Items** | **Keterangan** |
| 1 | Disiplin Kerja | 0,837 | 9 | Reliabel |
| 2 | Kualitas Pelayanan | 0,841 | 10 | Reliabel |

1. **Uji Reliabilitas**

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstuk-konstuk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *Cronbach’s Alpha* dengan cara membandingkan nilai *alpha* dengan standarnya. Realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki *Cronbach’s Alpha*> 0,60.Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan Cronbach Alpha Coefisient menggunakan bantuan software SPSS 21. Rumus yang di gunakan sebagai berikut:

$$rᵢ=\frac{k}{(k-1)}\{1-\frac{∑sᵢ^{2}}{s^{2}}\}$$

Keterangan : k = Mean Kuadrat antara subjek

∑sᵢ² = Mean kuadrat kesalahan

sᵢ² = Varians total

Analisis yang dilakukan dengan menggunakan program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) 21 Untuk Windows. Hasil perhitungan instrumen terhadap uji reliabilitas disajikan pada tabel berikut.:

**Tabel 4.4.1.2**

 Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil uji realibilitas variabel disiplin kerja (𝑋), terlihat bahwa nilai *Cronbach’s alpha* sebesar 0,837 yaitu lebih besar dari 0.60.Berdasarkan ketentuaan di atas maka indikator-indikator dalam penelitian ini *reliable*. Sedangkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan (Y), terlihat bahwa nilai *Cronbach’s alpha* sebesar 0,841 yaitu lebih besar dari 0,60. Berdasarkan ketentuan, maka indikator-indikator dalam penelitian ini *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan semuanya dinyatakan handal atau dapat dipercaya sebagai alat ukur, dikarenakan nilai *Cronbach’s Alpha* lebih besar dari 0,60.

 **4.4.2 Uji Hipotesis**

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya dan untuk menguji hipotesis, maka digunakan Regresi Linear Sederhana.model regresi linear sederhana yaitu sebagai berikut:

Y = a + bx

Keterangan:

Y = variabel terikat yaitu kualitas pelayanan

a = Konstanta

b = koefisien regresi

x = variabel bebas yaitu disiplin kerja

Perhitungan untuk Regresi Linear Sederhana menggunakan program SPSS 21 Untuk Windows. Hasil analisis tersebut diatas disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 4.4.2.1**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .723a | .522 | .508 | 2.430 |
| a. Predictors: (Constant), disiplin\_kerja |

Nilai R yang merupakan simbol dari koefisien.Pada tabel diatas nilai kolerasi adalah 0,723. Harga r tabel untuk taraf kesalahan 5% dengan N = 35 diperoleh 0,334 dan untuk 1% = 0,430. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh harga r hitung lebih besar dari r tabel baik dalam taraf signifakansi 5% maupun 1% diperoleh hasil (0,723 > 0,430 > 0,334), Nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian berada pada kategori kuat. Melalui tabel diatas juga diperoleh nilai R Square atau koefisien Determinasi (KD) yang menunjukkan seberapa bagus model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat. Nilai KD yang diperoleh adalah 0,522 Sehingga dapat ditafsirkan bahwa variabel bebas disiplin kerja (X) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 52,2% dan selebihnya yang 47,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai pengaruh kontribusi variabel disiplin kerjaterhadap variabel kualitas pelayanan di kategorikan sedang.

Berikut adalah table Uji -t:

**Tabel 4.4.2.2**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 9.824 | 5.696 |  | 1.725 | .094 |
| disiplin\_kerja | .837 | .139 | .723 | 6.006 | .000 |
| a. Dependent Variable: kualitas\_pelayanan |

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan nilai koefisien konstanta adalah sebesar 9.824 koefisien variabel disiplin kerja (X) adalah sebesar 0,837. Sehingga diperoleh persamaan regresi yaitu :

Y = a + bX

 Y= 9.824 + 0,837 X

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

1. Konstanta sebesar 9.824 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai disiplin kerja maka nilai kualitas pelayanan sebesar 9.824.
2. Koefisien regresi X sebesar 0,837menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai disiplin kerja, maka nilai kualitas pekayanan bertambah sebesar 0,837. Sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel disiplin kerja(X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y) adalah positif.

**b. Hipotesis:**

1. Perumusan Hipotesis

Ho : Tidak Ada Pengaruh Antara Disiplin KerjaDengan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

H1 : Ada Pengaruh Antara Disiplin KerjaDengan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur.

1. Hasil thitung

Hasil thitung diperoleh dengan menggunakan *SPSS versi 21.0 for windows* yaitu sebesar 6,006 > tTabel 2,034515 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

1. Pengambilan keputusan

Jika thitung lebih besar dari tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari hasil perhitungan di atas didapatkan hitung sebesar 6,006 dengan nilai signifikansi 0,000< 0,05, maka H0 di tolak dan H1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan varaibel disiplin kerja (X) terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

1. Kesimpulan

Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian hipotesis tersebut terbukti bahwa “Ada Pengaruh Yang Signifikan Pengaruh Antara Disiplin KerjaDengan Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Sangatta Kabupaten Kutai Timur”.

**4.4.3 Pembahasan**

Setelah dilakukan analisa data maka selanjutnya adalah melakukan pembahasan hasil dari penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan uji Regresi Linear Sederhana antara variabel Disiplin Kerjadengan variabel Kualitas Pelayanan di umah Sakit Umum Sangatta, menyatakan bahwa hipotesis yang telah diajukan dapat diterima, dengan nilai yang diperoleh Konstanta sebesar 9,824, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 9,824. Koefisien regresi X sebesar 0,837 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Disiplin Kerja maka nilai Kualitas Pelayanan bertambah sebesar 0,837. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel disiplin kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan adalah positif.

Kemudian dilanjutkan perhitungan selanjutnya berdasarkan tabel Coefficientsa yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana yang dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficientsa diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y). Kemudian berdasarkan nilai thitung maka dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 6.006> ttabel 2,034515 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Disiplin Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah tejawab dan hipotesis yang diajukan terbukti telah kebenarannya.

**V PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan uji Regresi Linear Sederhana antara variabel Disiplin Kerjadengan variabel Kualitas Pelayanan di umah Sakit Umum Sangatta, menyatakan bahwa hipotesis yang telah diajukan dapat diterima, dengan melihat hasil penelitia yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai yang diperoleh Konstanta sebesar 9,824, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 9,824. Koefisien regresi X sebesar 0,837 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Disiplin Kerja maka nilai Kualitas Pelayanan bertambah sebesar 0,837. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan arah pengaruh variabel disiplin kerja terhadap variabel Kualitas Pelayanan adalah positif.
2. Kemudian dilanjutkan perhitungan selanjutnya berdasarkan tabel Coefficientsa yang merupakan output dari Uji Regresi Linear Sederhana yang dapat diambil keputusan bahwa, dari tabel Coefficientsa diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).
3. Kemudian berdasarkan nilai thitung maka dapat diketahui bahwa nilai thitung sebesar 6.006 > ttabel 2,034515 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Disiplin Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y).

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Disiplin Kerja dengan variabel Kualitas Pelayanan, dengan demikian dapat dikatakan pula bahwa rumusan masalah pada penelitian tersebut telah tejawab dan hipotesis yang diajukan terbukti telah kebenarannya.

**5.2 Saran**

Saran yang dapat penulis berikan untuk Rumah Sakit Sangatta sebagai berikut:

1. Kurang memadainya fasilitas kerja diruangan kerja pegawai
2. Kepada pegawai disarankan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan Dusplin kerjanya serta mendukung kebijakan yang dibuat dalam melayani agar Kualitas pelayanan baik dan maksimal.
3. layanan Rumah Sakit seperti jasa dokter, obat-obatan dan alat-alat kesehatan harus lebih dimaksimalkan lagi dengan selalu mengadakan pembaharuan dan penambahan sarana dan pra sarana untuk menunjang kualitas kesehatan rumah sakit.