



ANALISIS KEPEGAWAIAN DAN FASILITAS PELAYANAN PULIK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LESUNG BATU KABUPATEN EMPAT LAWANG

Budiman Sakti • Rahimandani • Jalal Ikhwan • Titin Sumarni

***Abstract.** The purpose of the study was to determine the effect of employee discipline, work ability and service facilities on the satisfaction of the people who seek treatment at the Lesung Batu Health Center, Lintang Kanan District, Empat Lawang Regency. This research is a quantitative research, with a sample of 100 people. The main tool of data collection is a questionnaire. The analytical tool used to determine the effect of employee discipline, work ability and service facilities on community satisfaction is multiple linear regression. While the hypothesis was tested by t-test (t-test) and F-test (F-test) with 95% confidence level and $\alpha = 0.05$. The results showed that increasing employee discipline, work ability and service facilities could increase the satisfaction of the people who seek treatment at the Lesung Batu Health Center, Lintang Kanan District. Partially, employee discipline, work ability and service facilities have a significant positive effect on the satisfaction of the people who seek treatment at the Lesung Batu Health Center, Lintang Kanan District. Simultaneously, employee discipline, work ability and service facilities have a significant positive effect on the satisfaction of the people who seek treatment at the Lesung Batu Health Center, Lintang Kanan District, Empat Lawang Regency. This means that the previously proposed hypothesis is proven.*

Keywords: *Employee Discipline, Work Ability, Service Facilities, Satisfaction*

©2022 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Budiman Sakti (✉)
Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu
Email : Budimansakti@gmail.com

Jalal Ikhwan
Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu
Email : JalalIkhwan@gmail.com

Rahimandani
Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu
Email : Rahimandani@gmail.com

Titin Sumarni
Universitas Prof Dr Hazairin SH Bengkulu
Email : Titinsumarni@gmail.com

Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus mempunyai prinsip antara lain: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan supaya warga negara yang dilayani merasa puas.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahannya sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang disajikan oleh aparatratur pemerintah. Hal ini ditandai dengan masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Padahal, pemerintah telah membuat berbagai kebijakan dalam usaha meningkatkan kulaitas pelayanan, diantaranya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Kepmenpan No.14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan publik, guna mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Sesuai dengan tujuan pembangunan nasional dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yakni mewujudkan sistem pemerintahan yang baik.

Usaha untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik, selain mengeluarkan kebijakan, juga diperlukan sumber daya manusia yang kuat dan sehat supaya mampu merealisasikan kebijakan yang dibuat pemerintah secara tepat. Oleh sebab itu pembangunan dalam bidang kesehatan merupakan salah satu prioritas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Hal ini dibuktikan dengan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan oleh pemerintah. Ketersediaan sarana kesehatan yang dibangun oleh pemerintah, baik oleh pemerintah pusat maupun daerah, belum dapat menjamin kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan tersebut.

Berbagai sarana dan prasarana kesehatan yang dibangun oleh pemerintah, seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan sarana kesehatan lainnya. Puskesmas merupakan sarana kesehatan yang tergolong paling banyak dibangun oleh pemerintah. Puskesmas dapat ditemukan di setiap kecamatan dalam wilayah Indonesia. Bahkan pada tingkat kelurahan sudah terdapat Puskesmas (khususnya dalam perkotaan).

Salah satu Puskesmas yang dibangun oleh pemerintah adalah Puskesmas yang berada di Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Puskesmas yang dibangun di Kecamatan Lintang Kanan terdapat di Desa Lesung Batu, dikenal dengan nama Puskesmas Lesung Batu. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Lesung Batu karena satu-satunya Puskesmas di Kecamatan Lintang Kanan, sedangkan masyarakat yang berada di lingkungan Puskesmas Lesung Batu relatif banyak yang membutuhkan pelayanan kesehatan. Dimana dalam wilayah Kecamatan Lintang Kanan terdapat 16 desa, yakni; Desa Babatan, Desa Batu Ampar, Desa Endalo, Desa Karang Tanding, Desa Lesung Batu, Desa Lubuk Cik, Desa Lubuk Tapang, Desa Muara Danau, Nibong (Nibong), Desa Pagar Jati, Desa Rantau Aleh (Rantau Alih), Desa Rantau Kesai, Desa Sukarami, Desa Tanjung Alam, Desa Desa Tanjung Jati, dan Desa Umojati.

Penelitian yang dilakukan pada Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang difokuskan pada disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja, fasilitas pendukung pelayanan serta kepuasan masyarakat teradap pelayanan yang ada di Puskesmas Lesung Batu. Disiplin kerja pegawai dipilih sebagai variabel yang diteliti karena erat kaitanya dengan kualitas pelayanan, dimana pelayanan akan berkualitas apabila pegawai yang melaksanakan pelayanan mempunyai disiplin dalam melaksanakan pekerjaan.

Kemampuan kerja dipilih untu kditeliti karena apabila pegawai yang bekerja melaksanakan pelayanan tidak didukung oleh kemampuan maka pekerjaan akan lambat selesai dan hasilnya tidak akan memuaskan. Fasilitas pelayanan dipilih untuk diteliti, karena untuk mempunyai pelayanan yang berkualitas dan dapat memuaskan masyarakat maka



pelayanan harus didukung oleh fasilitas yang cukup memadai. Sedangkan kepuasan masyarakat dipilih untuk diteliti karena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan mencerminkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan melalui observasi lapangan, sarana yang dimiliki Puskesmas Lesung Batu relatif masih kurang baik, seperti ruang tunggu yang kelihatannya belum memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Kemudian, saat dilakukan wawancara dengan masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Lesung Batu sebagian menyatakan bahwa pegawai yang bertugas masih kurang mampu memberikan pelayanan sesuai harapan, terlihat lambat dalam melayani. Sebagian pegawai kurang mempunyai disiplin kerja, sebagian dari pegawai sering terlambat masuk kerja, sehingga masyarakat yang memerlukan pelayanan terpaksa harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil observasi lapangan dan wawancara dengan sebagian masyarakat mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan pada Puskesmas Lesung Batu belum baik dan sebagian masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil pra penilaian yang dilakukan menunjukkan bahwa disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pendukung pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Moenir (2008) bahwa banyak faktor dan sub faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan, faktor dan sub faktor tersebut antara lain adalah: 1) faktor kesadaran. 2) faktor aturan yang terdiri dari: kewenangan, pengetahuan dan pengalaman, kemampuan bahasa, pemahaman oleh pelaksana, disiplin dalam pelaksanaan yang terdiri dari; disiplin waktu, disiplin kerja. 3) faktor organisasi yang terdiri dari; sistem, prosedur, metode. 4) faktor pendapatan yang terdiri dari; kebutuhan fisik minimum, kebutuhan hidup minimum. 5) faktor kemampuan-keterampilan. 6) faktor sarana pelayanan, yang terdiri; sarana kerja dan fasilitas pelayanan.

Mengacu pada hasil pra penelitian dan pendapat Moenir (2008) tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, penulis mengambil dan memilih 3 faktor yang dijadikan variabel penelitian dalam mempengaruhi kepuasan, yakni; disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

Disiplin kerja pegawai dipilih untuk diteliti, karena apabila pegawai tidak disiplin dalam bekerja, seperti terlambat masuk kerja dan melaksanakan tugas tidak sesuai aturan maka masyarakat yang datang untuk berobat maka masyarakat akan merasa kecewa (tidak puas). Begitu juga dengan kemampuan kerja, apabila dalam melaksanakan tugasnya pegawai tidak didukung dengan kemampuan pekerjaan akan lambat selesai dan hasilnya tidak akan memuaskan. Fasilitas pelayanan dipilih untuk diteliti, karena dalam melaksanakan pelayanan sangat diperlukan fasilitas pendukung pelayanan. Jika pelayanan tidak didukung oleh fasilitas yang cukup dan baik maka pihak yang diberikan pelayanan akan merasa tidak puas.

Pengaruh disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pada pelayanan publik, telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya, diantaranya oleh Yesinda dan Murnisari (2018) pada Puskesmas Kedemangan Kabupaten Blitar. Dengan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh secara parsial fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien. Ritonga (2019) melakukan penelitian pada RSUD Rantauprapat, dengan hasil penelitian variabel Fasilitas berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rantauprapat.

Matodang (2017) pada Puskesmas Sayur Matinggi. Hasil penelitian menunjukkan variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Rina,dkk (2019) melakukan penelitian pada Kantor Kecamatan



Longkali Kabupaten Paser. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser yaitu sebesar 33,6% yang berarti bahwa sisanya 66,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dan beberapa penelitian terdahulu, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja pegawai dan fasilitas yang dimiliki Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas ini. dengan judul yang diangkat: Pengaruh Disiplin Pegawai, Kemampuan Kerja dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif. Penelitian kuantitatif menurut Umar (2008) lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran yang kokoh. Menurut Sugiyono (2013) Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Filsafat positivisme memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur dan hubungan gejala sebab akibat. Metode ini sebagai metode ilmiah/scientific karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut metode discovery, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini disebut metode kuantitatif

karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Arikunto (2013) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan hasilnya. Populasi dan Sampel. Variabel penelitian ini terdiri dari disiplin kerja pegawai, kemampuan kerja, fasilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Adapun populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang sudah pernah berobat di Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang yang jumlahnya tidak dapat diketahui.

Meskipun populasi tidak dapat diketahui jumlahnya, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Karena populasi dapat diwakili oleh sampel sebagai bagian dari populasi. Sesuai dengan pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2006) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Jumlah ini sudah melampaui dari jumlah minimal menurut Sugiyono (2006) dimana apabila penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.

Teknik pengambilan sampel menurut Sugiyon (2013) pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability sampling dan nonprobability sampling. Teknik probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling (sampel menurut daerah). Teknik nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang



yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik ini meliputi; sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball. Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan teknik nonprobability sampling secara purposive, yakni memilih sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Pertimbangan dalam memilih sampel adalah:

- a) Masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang tergolong anak-anak tidak dipilih menjadi sampel. Karena akan mengalami kesulitan/tidak bisa memberikan tanggapan pada kuesioner yang disediakan.
- b) Masyarakat yang sudah relatif sangat tua tidak dipilih menjadi sampel, karena akan kesulitan/tidak bisa memberikan tanggapan pada kuesioner yang disediakan.
- c) Masyarakat yang buta huruf tidak dipilih menjadi sampel, karena akan kesulitan memberikan tanggapan pada kuesioner yang disediakan.
- d) Masyarakat yang datang ke Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang untuk memeriksa kesehatan/berobat tetapi terlihat sibuk, tidak dipilih menjadi sampel.

Pengambilan sampel dilakukan pada saat jam kerja, dari pukul 09.00 s/d pukul 12.00. Apabila dalam waktu 1 hari jumlah sampel belum cukup 100 orang maka dilanjutkan pada hari berikutnya dan seterusnya sampai sampel cukup 100 orang.

Teknik Pengumpulan Data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data sebagaimana yang dikatakan Sugiyono (2006) yakni data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini adalah kuesioner, dokumentasi dan observasi. Kuesioner. Setiap pertanyaan/pernyataan pada kuesioner diberikan pilihan jawaban. Setiap pilihan jawaban responden diberiskor yang disusun secara bertingkat berdasarkan skala likert, yakni: Sangat setuju skor 5, setuju skor 4, kurang setuju skor 3, tidak setuju skor 2 dan sangat tidak setuju skor 1. Tujuan penulis membuat skor pada setiap pilihan jawaban supaya data yang diperoleh dapat dikuantitatifkan (dapat dihitung secara matematika).

Dokumentasi. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Sebagai bahan dalam penelitian ini digunakan dokumentasi resmi dengan mengumpulkan data dari Puskesmas Lesung Batu Kabupaten Empat Lawang atau dari sumber lain yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti. Observasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan. Menurut Sugiyono (2013) observasi terdiri dari: Observasi partisipatif, observasi terstruktur atau tersamar dan observasi tak terstruktur.

Pada penelitian ini penulis menggunakan menggunakan observasi terstruktur dan tersamar. Karena penulis dalam melakukan observasi menyatakan terstruktur kepada sumber data bahwa penulis sedang melakukan penelitian. Tetapi pada suatu saat peneliti juga tidak terstruktur atau tersamar dalam melakukan observasi. Uji Validitas. Menurut Arikunto (2013), validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Pengujian validitas ditujukan untuk melihat hubungan antara masing-masing item pertanyaan pada sub variabel bebas dan sub variabel terikat dengan pengujian sebanyak 100 kuesioner. Apabila ada satu pertanyaan yang dinyatakan tidak valid, sebaiknya direvisi atau dihilangkan dari daftar pertanyaan sehingga terlihat konsistensi dari masing-masing item pertanyaan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Uji validitas menggunakan rumus Correlation Product Moment, sebagaimana yang dinyatakan oleh (Sugiyono 2006), yaitu:



$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Uji Reliabelitas. Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama, cara mengukurnya dengan menggunakan rumus Alpha Crombat 0,60. Menurut Sudjana (2012), rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah :

untuk menguji *reliabilitas* adalah :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma t^2} \right]$$

Kriteria reliabel data adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3. Indikator Tingkat Reliabel

Nilai Reliabilitas	Tingkat Reliabilitas
$\leq 0,60$	Tidak Reliabel
$\geq 0,60$	Reliabel

Sumber : Sembodo (2008)

Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah; heteroskedastisitas, Auto korelasi dan multikolinearitas. Sesuai dengan yang dinyatakan Ghazali (2015) bahwa model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (best linear unbiased estimator) yakni tidak terdapat multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan tidak terdapat autokorelasi. Oleh sebab itu pada penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah multikolonieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas.

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-nya tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance infalntion factor (VIF). Apabila nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 maka terdapat multikolonieritas (Ghozali, 2015).

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Pada penelitian ini cara yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson (DW-Test). Apabila nilai DW lebih besar dari batas atas (du) dan kurang dari 4 – du maka tidak ada autokorelasi dan sebaliknya (Ghozali, 2015).



Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi kedastisitas. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas yang digunakan adalah melihat grafik plot. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2015).

Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Menurut Travers dalam Umar (2008) metode deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dan suatu gejala tertentu. Sedangkan menurut Gay dalam Umar (2008) metode ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang menyangkut sesuatu pada saat sedang berlangsungnya proses riset.

Metode kuantitatif adalah metode analisis data menggunakan perhitungan matematika atau statistika. Pada penelitian ini, analisis kuantitatif yang digunakan: regresi linier berganda, determinasi berganda (R^2) dan uji t (t-test). Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh disiplin kerja pegawai (X_1), kemampuan kerja (X_2) dan fasilitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, dengan rumus yang digunakan:

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

Dimana:

Y	= Kepuasan Masyarakat
a	= Konstanta
b_1 - b_3	= Koefisien regresi
X_1	= Disiplin kerja
X_2	= Kemampuan kerja
X_3	= Fasilitas pelayanan Publik
e	= Error (variable disturbance)

Determinasi berganda digunakan untuk mengetahui besaran sumbangandisiplinkerja pegawai (X_1), kemampuan kerja (X_2) dan fasilitas pelayanan (X_3), terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y), dengan rumus menurut Sudjana (2009):

$$R^2 = \frac{\sum b_i \Sigma_i}{\Sigma Y^2}$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji t, digunakan untuk menguji hipotesis disiplin kerja pegawai (X_1), kemampuan kerja (X_2) dan fasilitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan masyarakat yang memperoleh pelayanan di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y), digunakan alat uji t (t-test) dengan rumus (Sudjana, 2009):



$$t = \frac{bt}{Se/bi}$$

1. H₀: Ada pengaruh disiplin kerja pegawai (X₁), kemampuan kerja (X₂) dan fasilitas pelayanan (X₃) terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y).
2. H_a: Tidak ada pengaruh disiplin kerja pegawai (X₁), kemampuan kerja (X₂) dan fasilitas pelayanan (X₃) terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y).

Cara pengujian adalah dengan membandingkan nilai t-hitung dengan nilai t-tabel pada tingkat keyakinan 95 % atau $\alpha = 0.05$.

1. H_a ditolak dan H₀ diterima jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ artinya disiplin kerja pegawai (X₁), kemampuan kerja (X₂) dan fasilitas pelayanan (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y).
2. H_a diterima dan H₀ ditolak jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, berarti disiplin kerja pegawai (X₁), kemampuan kerja (X₂) dan fasilitas pelayanan (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang (Y).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Lesung Batu merupakan salah satu Puskesmas yang terdapat di Kabupaten Empat Lawang. Serta satu-satunya Puskesmas yang terdapat di Kecamatan Lintang Kanan. Puskesmas ini didirikan di Desa Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan. Berdekatan dengan desa Babatan yang merupakan pusat pemerintahan Kecamatan Lintang Kanan.

Kecamatan Lintang Kanan pada tahun 2020 berdasarkan proyeksi BPS Kabupaten Empat Lawang berjumlah 35.158 jiwa, dengan rasio jenis kelamin laki-laki 18.330 dan 16.828 perempuan. Hal ini berarti Puskesmas Lesung Batu berada ditengah-tengah masyarakat yang tergolong banyak, sehingga tugas untuk mewujudkan masyarakat Lintang Kanan yang sehat merupakan tugas yang tidak ringan.

Upaya Kesehatan yang Dilayani

Upaya kesehatan yang dilayani pada masyarakat oleh Puskesmas Lesung Batu, secara garis besar terdiri dari:

1. Pelayanan Kesehatan Dasar, yang terdiri dari:
 - a. Pelayanan kesehatan ibu dan bayi
 - b. Pelayanan imunisasi
2. Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Penunjang
3. Pembinaan Kesehatan Lingkungan dan Sanitasi Dasar, yang terdiri dari:
 - a. Pembinaan kesehatan lingkungan
4. Pengawasan Tempat Umum dan Tempat Pengelolaan Makanan
5. Persentase Institusi Dibina Kesehatan Lingkungan
6. Perbaikan Gizi Masyarakat, yang terdiri dari:
 - a. Pemberian kapsul vitamin A
 - b. Pemberian Tablet Besi
 - c. Bayi dengan ASI Eksklusif



Dalam usaha mengupayakan kesehatan pada masyarakat dilingungan Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, Puskesmas Lesung Batu didukung oleh pegawai yang cukup memadai. Pegawai yang dimiliki Puskesmas Lesung Batu saat ini berjumlah 49 orang.

Hasil Analisis Data

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah; uji heteroskedastisitas, autokorelasi dan multikolonieritas.

1. Hasil uji multikolonieritas

Hasil perhitungan (lihat lampiran); tolerane variabel X1 (disiplin pegawai) sebesar 0,523, variabel X2 (kemampuan kerja) 0,504, variabel X3 (fasilitas pelayanan) 0,95. Menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang memiliki nilai tolerane kurang dari 0,10 dan hasil perhitungan nilai Variance Inflation Factor (VIF) variabel X1 (disiplin kerja) sebesar 1,913, X2 (kemampuan kerja) sebesar 184,9 dan variabel X3 (fasilitas pelayanan) sebesar 1,051 yang menunjukkan tidak ada satu variabelpun yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Maka disimpulkan tidak ada multikolonieritas antar variabel independen dalam regresi.

2. Hasil uji autokorelasi

Hasil perhitungan (lihat lampiran), diperoleh nilai DW (Durbin-Watson) sebesar 2,103. Nilai DW sebesar 2,103 apabila dibandingkan dengan DW tabel menggunakan tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ dengan $n = 100$. Maka nilai DW 2,103 > dari batas atas (du) 1,76 dan < dari 4 - 1,76 (4-du), maka disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

3. Hasil uji heteroskedastisitas

Hasil perhitungan yang dilakukan (lihat lampiran) terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu berdasarkan masukan variabel X1 (disiplin pegawai), X2 (kemampuan kerja), dan X3 (fasilitas pelayanan)

Regresi Linier Berganda

Berdasarkan nilai konstanta dan koefisien masing-masing variabel pada Tabel 4.11, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,204 + 0,512X1 + 0,387X2 + 0,009X3$$

Keterangan:

Konstanta 1,204 menunjukkan apabila variabel X1 (disiplin pegawai), variabel X2 (kemampuan kerja) dan variabel X3 (fasilitas pelayanan) sama dengan nol maka kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang tidak akan mengalami perubahan.

Koefisien regresi variabel X1 (disiplin pegawai) 0,512 mengandung makna bahwa apabila disiplin pegawai bertambah 1% maka pendapatan kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang akan naik sebesar 0,512% dengan asumsi variabel X2 (kemampuan kerja) dan X3 (fasilitas pelayanan) tidak mengalami perubahan.

Koefisien regresi variabel X2 (kemampuan kerja) 0,387 mengandung makna bahwa apabila kemampuan kerja meningkat 1%, maka kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang akan mengalami



peningkatan sebesar 0,387% dengan asumsi X1 (disiplin pegawai) dan X3 (fasilitas pelayanan) tidak mengalami perubahan.

Koefisien regresi variabel X3 (fasilitas pelayanan) 0,009 mengandung makna bahwa apabila fasilitas pelayanan ditingkatkan 1% maka kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang akan mengalami peningkatan sebesar 0,009% dengan asumsi variabel X1 (disiplin pegawai) dan variabel X2 (kemampuan kerja) tidak mengalami perubahan.

Uji t

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yakni; Diduga disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Dari hasil perhitungan yang dilakukan, diperoleh nilai t hitung variabel X1 (disiplin pegawai) sebesar 7,088, t hitung X2 (kemampuan kerja) 5,330, t hitung X3 (fasilitas pelayanan) 2,021.

Nilai t hitung variabel X1 (disiplin pegawai) 7,088 jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ sebesar 1,645 berarti $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ dan signifikansinya 0,000, dengan demikian variabel disiplin pegawai signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Nilai t hitung variabel X2 (kemampuan kerja) 5,330, jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ sebesar 1,645, berarti $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ dan jika dilihat dari signifikansi hasil perhitungan sebesar 0,000, dengan demikian variabel kemampuan kerja signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Nilai t hitung variabel X3 (fasilitas pelayanan) sebesar 2,021, jika dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ sebesar 1,645, berarti $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ dan signifikansinya 0,046 dengan demikian variabel fasilitas pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Hal ini berarti dari ketiga variabel yang diteliti (modal, lama usaha, tenaga disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan) secara parsial signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Uji F

Nilai F hitung hasil perhitungan sebesar 39,270, jika bandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat keyakinan 95% atau $\alpha = 0,05$ sebesar 2,46 dengan signifikansi 0,000, maka secara bersama-sama variabel X1 (disiplin pegawai), X2 (kemampuan kerja) dan X3 (fasilitas pelayanan) signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Uji R²

Nilai R² hasil perhitungan sebesar 0,736 atau 73,60%, mengandung makna bahwa variabel X1 (disiplin pegawai), X2 (kemampuan kerja) dan X3 (fasilitas pelayanan) mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang sebesar 73,60%. Sisanya sebesar 26,40% merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti.



Pembahasan

Masyarakat yang berobat sebagian besar merasa puas dan cukup puas terhadap pelayanan yang disajikan oleh Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Hanya sebagian kecil masyarakat yang berobat merasa sangat puas dan merasa tidak puas. Kepuasan masyarakat dilihat dari aspek disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan yang disediakan Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Disiplin pegawai Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan, sebagian besar cukup baik dan baik, hanya sebagian kecil yang mempunyai disiplin tidak baik dan sangat baik. Disiplin pegawai Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang pada penelitian ini dilihat dari kehadiran pegawai pada hari kerja untuk melaksanakan pekerjaan, ketepatan waktu untuk melaksanakan pekerjaan dan perilaku dalam melakukan pelayanan.

Dimana berdasarkan dimana berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner pada responden yang digunakan, sebagian besar responden mempunyai penafsiran disiplin pegawai tergolong cukup baik, karena dilihat dari rata-rata skor jawaban responden berada pada kriteria cukupbaik. Oleh sebab itu, disiplin pegawai signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil observasi (pengamatan) yang dilakukan peneliti terhadap Lesung Batu yang menunjukkan bahwa pegawai pada umumnya hadir pada setiap hari kerja, dan tepat waktu masuk dan pulang kerja serta memebrikan perilaku yang baik dalam melayani masyarakat. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Matodang (2017) pada Puskesmas Sayur Matinggi, dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi. Sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vellayati (2018) pada peayanan publik di balai Desa Rowosari

Kecamatan Ulujani Kabupaten Pemalang, dengan hasil penelitiannya bahwa disiplin pegawai positif signifikan mempegaruhi kepuasan masyarakat. Kemampuan kerja pegawai Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang sebagian besar dalam kriteria baik dan cukup baik, hanya sebagian kecil yang sangat baik dan tidak baik. Kemampuan kerja pada penelitian ini dilihat dari kemampuan teknik (technical skill), kemampuan sosial (socialskill) dan kemampuan konsep (konseptualskill). Dimana berdasarkan penafsiran responden berdasarkan skor jawaban dari kuesioner yang diajukan sebagian besar mempunyai penafsiran baik dan cukup baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil observasi di lapangan, yang menunjukkan pegawai mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan teknik yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik pada masyarakat yang berobat serta mampu menata tempat pelayanan dengan baik, sehingga masyarakat yang berobat merasa puas. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Rina dkk (2019) pada Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser, dimana kemampuan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta tidak bertentangan dengan hasil penelitian Oktaminingsih (2019) pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda dengan hasil penelitian menunjukkan variabel kemampuan kerja pegawai mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan dan positif.

Fasilitas pelayanan yang dimiliki Puskesmas Lesung Batu, berdasarkan penafsiran responden sebagian besar menyatakan bahwa pasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Lesung Batu dalam kriteria tidak baik, hanya sebagian kecil responden yang mempunyai penafsiran baik dan cukup baik. Penafsiran responden ini sesuai dengan hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan peneliti terhadap fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Nanjungan. Fasilitas pelayanan pada penelitian ini dilihat dari ketersediaan fasilitas



pelayanan, kondisi fasilitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Empat Lawang. Fasilitas pelayanan yang ada di Puskesmas Lesung Batu ini mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Afrinah dan Sodik (2012) pada Poliklinik IPDN Jatinangor, dengan hasil penelitiannya fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, berdasarkan penafsiran terhadap rata-rata skorjawaban responden menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang merasa puas saat berobat.

IMPLIKASI HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang. Hal ini berdasarkan penafsiran dari tanggapan responden pada pertanyaan yang diajukan saat melakukan penelitian. Penafsiran didasarkan pada skor jawaban responden.

Responden sebagian besar memberikan tafsiran bahwa disiplin pegawai pada Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang tergolong cukup baik dan baik. Kemampuan kerja tergolong baik dan cukup baik, dan fasilitas pelayanan tergolong tidak baik dan kurang baik. Masyarakat sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang disajikan oleh Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka pihak manajemen Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang harus berusaha untuk mempertahankan disiplin pegawai dan kemampuan kerja yang sudah cukup baik dan baik ini, supaya kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan dapat dipertahankan.

Kepuasan masyarakat akan meningkat apabila, fasilitas pelayanan yang selama ini tidak baik dan kurang baik ditingkatkan kearah yang lebih baik. Peningkatan fasilitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan/menambah fasilitas pelayanan, serta melakukan perawatan secara baik terhadap fasilitas pelayanan yang telah ada.

Untuk meningkatkan kuantitas fasilitas pelayanan, pihak manajemen Puskesmas Lesung Batu dapat dilakukan dengan mengusulkannya pada Dinas Kesehatan tingkat Kabupaten, dalam hal ini Dinas Kesehatan Kabupaten Empat Lawang untuk mendapatkan dana peningkatan fasilitas pelayanan. Selain itu, perlu bagi pegawai untuk diberikan pelatihan guna meningkatkan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, supaya kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan kepuasan masyarakat yang berobat meningkat.

Untuk mempertahankan dan meningkatkan disiplin kerja, pihak manajemen Puskesmas Lesung batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang harus melakukan pengawasan terhadap kepatuhan pegawai. Baik kepatuhan terhadap aturan datang kerja dan pulang kerja, aturan melaksanakan pekerjaan serta aturan berpakaian dan berperilaku dalam memberikan pelayanan. Selain itu, perlu diberikan sanksi bagi pegawai yang tidak disiplin. Guna membuat efek jera bagi pegawai yang melanggar aturan.



KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil perhitungan data serta pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Disiplin Pegawai
Disiplin pegawai Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang sebagian besar tergolong cukup baik dan baik. Hanya sebagian kecil yang tidak baik dan sangat baik. Disiplin pegawai dilihat dari kepatuhan terhadap aturan datang kerja, pulang kerja dan pelaksanaan kerja.
2. Kemampuan Kerja
Kemampuan kerja pegawai Puskesmas Lesung batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang sebagian besar baik dan cukup baik. Hanya sebagian kecil yang tidak baik dan sangat baik. Kemampuan kerja dilihat dari kemampuan teknik melaksanakan pekerjaan, kemampuan humanis/berkomunikasi dan kemampuan konsep/merencanakan.
3. Fasilitas Pelayanan
Fasilitas pelayanan Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang tergolong tidak baik dan kurang baik. Fasilitas pelayanan dilihat dari kuantitasnya dan jenisnya serta kondisinya.
4. Kepuasan Masyarakat
Masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, sebagian merasa puas terhadap pelayanan. Hanya sebagian kecil yang merasa tidak puas. Kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu dipengaruhi oleh Disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan sebesar 73,60%. Selebihnya sebesar 26,40% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

Saran

1. Bagi Pihak Manajemen Puskesmas Lesung Batu
 - a. Mempertahankan disiplin pegawai yang sudah baik dan meningkatkan disiplin kerja pegawai yang belum baik. Dapat dilakukan dengan melakukan peningkatan pengawasan dan pemberian sanksi terhadap pegawai yang tidak taat aturan.
 - b. Mempertahankan kemampuan kerja yang sudah baik dan meningkatkan kemampuan kerja yang belum baik. Meningkatkan kemampuan kerja pegawai dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan pada pegawai.
 - c. Fasilitas pelayanan yang tergolong tidak baik dan kurang baik, supaya ditingkatkan kuanitas dan kondisinya. Untuk memenuhi kebutuhan peningkatan kuantitas (jumlah) fasilitas pelayanan dapat dilakukan dengan mengusulkan ke Dinas Kesehatan Kabupaten.
2. Rekomendasi Untuk Penelitian Lebih Lanjut
Kepada peneliti yang melakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat yang berobat di Puskesmas Lesung Batu Kecamatan Lintang Kanan Kabupaten Empat Lawang, disarankan untuk menambah jumlah responden (sampel) serta menambah jumlah variabel independen selain disiplin pegawai, kemampuan kerja dan fasilitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

- Afrimah, Renanda Tika dan Sodik Muhammad Ali. 2012. Pengaruh Sarana dan Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik IPDN Jatinangor. IIK Strada Indonesia.
- Ali, Muhammad dan Rita Widya. 2013. Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *Tingkap*. Vol.IX. No.2 Th. 2003.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Suatu Penelitian; Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Kelima. Jakarta. Penerbit RinekaCipta.
- Crow et. all. 2003. Prognostic Significance of Corrected QT and Corrected JT Interval for Incident Coronary Heart Disease in General Population Sample Stratified by Presence or Absence of Wide QRS Complex. *The ARIC Study With 13 Years of Follow Up. Circulation* ; 108 : 1985-89.
- Handoko, T Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik :Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hasibuan, H Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Jakarta. PT. Remaja Rosdakarya.
- KEPMENPAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mardalis. 2004. *Metode penelitian*. Jakarta. PT Bumiaksara.
- Matodang, Nurmala. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Padang Sidempuan. IAIN.
- Moenir HS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta. Erlangga.
- Nasir, Mohammad. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, Alex. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Oktaminingsih, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *Jurnal Pemerintahan Integraff*. 2019. 7 (3); 401-412
- Pasolong, Arbani. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Rina, dkk. 2019. Pengaruh Kemampuan Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. *Jurnal Pemerintahan Integraff*. 2019. 7 (1); 82-91
- Ritonga, Hariani. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Daerah Rantauuprapt. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Robbins, S.P. 2008. *Perilaku Organisasi, Buku I*. Edisi 12. Jakarta. Salemba Empat.
- Santoso, Panji. 2009. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung. Refika Aditima.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Syofyan. 2006. *Metode Penelitian Suvey*. Jakarta. LP3ES.
- Sudjana. 2012. *Metode Statistika*. Bandung. Tarsito.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Cetakan Pertama. Jakarta. Bumi Aksara.



- Siagian, P Sondang. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Bumi Akasara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Marketing Scale. Yogyakarta. Andi Offset.
- Umar, Husein. 2008. Metode Penelitian Untuk Tesis Bisnis. Jakarta. Erlangga.
- Vellayati, Widya Arum. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujani Kabupaten Pematang. Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta.



