
PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PUSKESMAS RAWAT INAP CONGGEANG KABUPATEN SUMEDANG

Fuji Dwi Maisyarah
Universitas Sebelas April

Article Info

Article history:

Received Jun 16, 2025

Revised Nov 01, 2025

Accepted Nov 30, 2025

Keywords:

Public Administration

Work Discipline

Service Qualit

Healthcare Services

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine Work Discipline and Service Quality, to determine the relationship between Work Discipline and Service Quality and to determine the magnitude of the influence of Work Discipline on Service Quality at UPTD Inpatient Health Center Conggeang Sumedang Regency. This study uses a descriptive analysis method with a quantitative approach. The variables of this study use variables that will be measured from a free variable of work discipline and a dependent variable of service quality. The population used in this study were all employees at UPTD Inpatient Health Center Conggeang Sumedang Regency, totaling 75 employees and all samples were taken totaling 75 people. The methods used were literature study, field study (questionnaire, observation). Based on the results of the study, it is known that Work Discipline at the Conggeang Inpatient Health Center UPTD, Sumedang Regency is in the very good criteria with an analysis result of 85.9%. Then for the Quality of Service at the Conggeang Inpatient Health Center UPTD, it is in the very good criteria with an analysis result of 97.0%. From the results of the correlation analysis, a correlation value of 0.811 was obtained, which indicates a positive and significant relationship between Work Discipline and Service Quality at the Conggeang Inpatient Health Center UPTD, Sumedang Regency. From the results of the significance test, a value greater than $11.84 > 1.993$ was obtained. From the results of the determination coefficient analysis, it is known that Work Discipline at the Conggeang Inpatient Health Center UPTD, Sumedang Regency is influenced by Service Quality by 65.7% while the side of 34.3% is influenced by other factors outside the study (epsilon factor).



Copyright © 2025 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Fuji Dwi Maisyarah

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas April

Jln. Anggrek Situ No. 19 Kelurahan Situ-Sumedang

Email: fujidwimasyarah@gmail.com

1. INTRODUCTION

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2009 tentang Kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup setinggi-tingginya pada masyarakat, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi, dimana setiap orang mempunyai hak atas kesehatan dan dimana setiap orang mempunyai hak yang sama untuk menerima sumber daya di bidang Kesehatan.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia untuk mencapai keberhasilan pembangunan nasional. Oleh karena itu, pembangunan dibidang kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat Kesehatan. Dengan kesehatan yang rendah juga berpengaruh terhadap rendahnya produktivitas kerja yang pada akhirnya menjadi beban masyarakat dan pemerintah.

Untuk mencapai pembangunan Kesehatan berkelanjutan, Indonesia berkomitmen untuk mencapai tujuan-tujuan yang terdapat dalam *Sustainable Development Goals* (SDGs). SDGs merupakan kelanjutan dari *Millenium Development Goals* (MDGs), dengan fokus pada pencapaian kehidupan yang sehat dan sejahtera. Ada beberapa sasaran atau *Goals* SDGs pada bidang kesehatan diantaranya memiliki 2 *Goals* yang sangat penting yaitu mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan meningkatkan gizi serta mendorong pertanian berkelanjutan (8 target) gizi masyarakat, *Goals* 3 yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan kesejahteraan bagi semua orang (13 target) Sistem Kesehatan Nasional, *Goals* 5 yaitu menjamin kesetaraan gender serta memberdayakan perempuan (9 target) Askes Kespro dan KB, *Goals* 6 yaitu Pengolaan air serta sanitasi yang berkelanjutan bagi semua orang (8 target) Sanitasi dan Air Bersih.

Puskesmas adalah unit kesehatan yang terletak di Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai penggerak pembangunan yang berorientasi pada Kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan Kesehatan starata pertama. Puskesmas diharapkan mampu memberikan pelayanan Kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau sehingga masyarakat dapat mengakses pelayanan yang tersedia di puskesmas.

Puskesmas Rawat Inap Conggeang merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Sumedang yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014, puskesmas sebagai unit teknis penyelenggara mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam sistem kesehatan nasional maupun dalam sistem kesehatan daerah. Dalam upaya penyelenggaraan kesehatan, puskesmas conggeang merintis pembangunan kesehatan berwawasan kemandirian masyarakat dalam mewujudkan puskesmas conggeang dengan pelayanan kesehatan paripurna.

Kebijakan pada hakikatnya adalah ketentuan-ketentuan yang telah dibuat oleh SKPD untuk dijadikan pedoman dalam pengembangan ataupun pelaksanaan program /kegiatan untuk mencapai maksud dan tujuan yang telah ditetapkan sesuai visi dan misi yang di buat oleh puskesmas conggeang. Kebijakan yang dilaksanakan oleh Puskesmas conggeang merupakan pedoman yang telah ditetapkan oleh SKPD, yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau dalam artian masyarakat dapat mengakses layanan di wilayah Kecamatan Conggeang.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang terpenting dalam mencapai sebuah tujuan, kualitas sumber daya merupakan elemen terpenting agar organisasi dapat berfungsi secara efektif dan efisien. Dengan sumber daya yang berkualitas, diyakini bahwa suatu SKPD/organisasi dapat mempertahankan eksistensinya, mengembangkan dan memajukan dimasa yang akan datang. Oleh karena itu, tujuan utama dalam penerapan sumber daya manusia ini adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi. Hal ini merupakan kunci utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan aktivitas SDM mendukung upaya organisasi yang berfokus pada produktivitas dan kualitas layanan.

Pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan yang pelayanan. Pelayanan tersebut dibutuhkan oleh setiap orang dimanapun tempatnya dan apapu profesinya, selain itu kondisi masyarakat pada era milenial ini, pihak instansi atau organisasi dituntut untuk meningkatkan perbaikan mutu dan meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat terjaga dan ditingkatkan.

Untuk mencapai hasil kerja yang efektif dan efisien, diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Setiap SKPD/Organisasi tentunya berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama dalam menjalankan suatu organisasi yang menjamin kepuasan pelanggan. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan, berfokus pada kebutuhan dan permintaan, serta kecepatan respon terhadapnya. Dengan cara ini, pelanggan merasa senang

pada saat melakukan kunjungan kedua ataupun lebih, hal ini berdampak positif terhadap citra organisasi di mata masyarakat.

Pelayanan dikategorikan berkualitas apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Ciri-ciri dari suatu pelayanan yang berkualitas adalah: a). efisien; b). Sederhana; c). Transparan; d). Persyaratan pelayanan; e). Unit kerja dan/atau pejabat berwenang yang profesional; f). Rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur pembayaran yang murah dan transparan; g). Jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara pasti dan jelas; h). Ketepatan waktu; i). responsif; dan j). Adaptif (Choirunnisa, 2023:75-76). Ciri tersebut harus dipenuhi oleh setiap instansi atau SKPD termasuk UPTD Puskesmas Conggeang.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, penyelenggara dapat menerapkan seluruh prinsip pelayanan yang disertai dengan restrukturisasi birokrasi, yang akan mengurangi jalur pelayanan yang panjang dan memakan waktu yang lama, menjadi lebih sederhana dan dalam waktu relative singkat. (Ramadhana, 2020:51).

Pemerintah, mempunyai peranan dalam penyelenggaraan fungsi pelayanan, dalam penyelenggaraan fungsi tersebut melakukan aktifitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pengembangan di berbagai bidang. Pelayanan disediakan pada berbagai lembaga dan instansi pemerintahan, khususnya di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang sebagai pemberi pelayanan di bidang kesehatan secara langsung kepada masyarakat dengan prinsip disiplin, sopan dan keramahan. Hal ini dapat dicapai melalui adanya keberadaan penyesuaian, seperti meningkatkan disiplin kerja yang baik, sehingga setiap pegawai dapat menghasilkan sesuatu yang berhubungan langsung dengan kepentingan organisasi. Salah satu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara penerapan disiplin kerja. Disiplin kerja memprioritaskan bagaimana cara mendorong semangat kerja pegawai, agar mau bekerja keras dengan pengalaman dan keterampilan yang dimilikinya untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.

Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati segala aturan dan norma yang berlaku. Disiplin dapat diartikan apabila karyawan atau pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik. Disiplin sebagai suatu kehendak dan kesediaan pegawai dalam memenuhi dan mentaati segala peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, disiplin yang baik perlu diterapkan oleh seorang pegawai harus bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya untuk menghasilkan pekerjaan yang baik.

Pelaksanaan setiap pekerja diperlukan disiplin kerja yang baik, hal ini dikarenakan baik atau tidaknya kinerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai dipengaruhi oleh baik atau tidaknya disiplin kerja pegawai tersebut. Disiplin kerja sangat mempengaruhi profesionalisme tenaga kerja karena dalam hal itu diharapkan dapat mendorong pegawai untuk meningkatkan kedisiplinan sesuai tujuan yang telah direncanakan. Kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seorang terhadap tugas yang diberikan, hal ini mendorong adanya semangat kerja.

Adanya disiplin kerja sangat berpengaruh terhadap pegawai. Disiplin kerja yang tinggi dapat berpengaruh pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, instansi atau SKPD diwajibkan untuk mempunyai pengelolaan disiplin kerja yang baik agar menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Namun berdasarkan hasil observasi awal dilapangan, peneliti menemukan indikasi atau fenomena masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang. Adapun indikasi atau fenomena masalah kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Peralatan dan perlengkapan pelayanan kurang memadai. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya perangkat komputer atau laptop dalam kondisi tidak baik sebanyak 10 unit dari jumlah keseluruhan 25 unit. Dari hasil observasi membuktikan bahwa hal ini dapat mengganggu pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Rencana Strategis UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang mengenai kelengkapan sarana prasarana dan anggaran.
2. Masih kurangnya tenaga khusus bagi pelayanan sehingga menghambat pada pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah tenaga khusus pelayanan berjumlah 30 orang dari setiap shift kerja, sedangkan jumlah pengunjung sangat tinggi. Hal tersebut sesuai dengan yang tercantum dalam Rencana Kerja Strategi UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang.
3. Kurangnya kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dengan kurangnya kompetensi sumber daya pegawai yang belum merata. Hal tersebut sesuai dengan yang tercantum di dalam Rencana Strategi UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang (Bab III Isu-isu Startegi berdasarkan Tugas dan Fungsi: 35).

Berdasarkan kondisi diatas peneliti menduga bahwa belum optimalnya kualitas pelayanan dipengaruhi belum efektifnya disiplin kerja. Berdasarkan permasalahan diatas, diketahui bahwa disiplin kerja pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikasi atau fenomena masalah sebagai berikut:

1. Ketidaktepatan waktu pegawai. Hal ini dapat dibuktikan dari kehadiran pegawai mengenai jam kerja, dalam hal ini masih banyak pegawai yang datang terlambat atau pulang lmendahului waktunya sehingga kegiatan pelayanan terganggu dan menyulitkan masyarakat yang berkepentingan. Hal sesuai dengan yang tercantum dalam data daftar hadir kepegawaian di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang.
2. Rendahnya kesadaran pegawai. Hal ini dilihat dari kurangnya kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas, dimana hampir 15% pegawai melakukan penundaan tugas. Hal tersebut sesuai dengan yang tercantum di dalam Rencana Strategis UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang (Bab III Isu-isu Startegis berdasarkan Tugas: 38).
3. Ketidakpatuhan terhadap peraturan kerja. Hal ini dibuktikan Sebagian pegawai tidak mematuhi aturan pekerjaan yang berlaku, baik peraturan tertulis maupun tidak tertulis, seperti kurangnya kepatuhan terhadap tata tertib penggunaan seragam, atauran perilaku serta prosedur kerja. Hal tersebut sesuai dalam Rencana Stategis UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang (Bab II terkait peraturan-peraturan yang harus ditaati :28-30).

Berdasarkan indikasi masalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan disiplin kerja, rendahnya kualitas pelayana dapat dipengaruhi dan disebabkan oleh disiplin kerja yang belum optimal.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian, dapat berupa orang, lembaga, masyarakat, dan yang lainnya pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Adapun pengertian dari metode penelitian deskriptif menurut Sugyono (2017) sebagai berikut: Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabelatau lebih (independent)tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabels atu dengan variabelayang lain.

Suharsimi Arikunto (2013) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”.

Untuk mempermudah pemahaman selanjutnya, maka peneliti menguraikan operasionalisasi variabel pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Bebas (X) Disiplin Kerja

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Disiplin Kerja Variabel (X) Menurut Singodimejo (dalam Edy Sutrisno, 2016: 94)	1. Taat terhadap aturan waktu	a. Menyelesaikan tugas tepat waktu	1
		b. Tidak menunda-nunda tugas	2
		c. Datang tepat waktu	3
		d. Pulang tepat waktu	4
	2. Taat terhadap peraturan perusahaan	a. Menjalankan tugas sesuai peraturan	5
		b. Menjalankan tugas sesuai jabatan	6
		c. Menjalankan tugas sesuai tupoksi	7
		d. Tanggung jabab dalam bekerja	8
		e. Tanggung jawab atas kesalahan kerja	9
	3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan	a. Tutur kata yang baik	10
		b. Komunikasi yang baik	11
		c. ramah dalam melakukan pelayana sesuai dengan peratuuran	12
		d. Berhubungan baiak dengan unit kerja lain	13
		e. Taat memakai seragam dinas	14
		f. Berpenampilan yang rapih	15
	4. Taat terhadap peraturan lain	a. Melaksanakan setiap arahan pimpinan	16

		b. Taat terhadap peraturan dinas dalam melakukan pekerjaan	17
		c. Taat terhadap peraturan di dalam maupun diluar organisasi	18
		d. Taat tata tertib	19
		e. Taat terhadap sanksi yang telah ditetapkan	20

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
Kualitas Pelayanan Variabel Terikat (Y) Menurut Parasuraman & Berry (dalam Ramadhana, 2020: 93-94)	1. <i>Tangibel</i> (bukti fisik)	a. Fasilitas (Gedung, bangunan) nyaman bersih dan rapih	21
		b. Peralatan dan perlengkapan pelayanan yang digunakan sudah canggih	22
		c. Penampilan pegawai	23
	2. <i>Reliability</i> (kehandalan)	a. Pemberian pelayanan yang akurat dan terpercaya	24
		b. Memiliki standar pelayanan yang jelas	25
		c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana	26
		d. Informasi yang handal	27
	3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	a. Respon dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan	28
		b. Pegaewai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	29
		c. Pegawai melakukan pelayanan cermat	30
		d. Penyampaian informasi yang jelas	31
		e. Melayani dengan tulus kepada masyarakat	32
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan pegawai	33
		b. Sopan santun	34
		c. Kompeten	35
		d. Dapat dipercaya	36
		e. Keamanan	37
	5. <i>Empathy</i>	a. Mendahulukan kepentingan masyarakat	38
		b. Pegawai melayani dengan ramah	39.
		c. Pegawai melayani tidak dengan diskriminatif	40

Adapun yang dijadikan populasi penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang yang berjumlah 75 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Non-probability sampling yaitu sampling jenuh. (Sugiyono: 2017) mengemukakan bahwa "Sampling jenuh adalah Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel". Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Untuk mengetahui tingkat Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka dilakukan pengukuran terhadap item pernyataan dari indikator-indikator variabel Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan.

Adapun rumus yang digunakan adalah rumus korelasi product moment yaitu sebagai berikut:

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

(Sugiyono, 2017: 212)

Hasil angket yang terkumpul diberi skor sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, sehingga diperoleh data yang menggambarkan sejauhman tingkat Disiplin Kerja dan Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Untuk mengetahui gambaran Disiplin Kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan kuesioner yang masing-masing disertai lima alternatif jawaban yang harus dipilih sesuai dengan pendapat responden. Adapun kriteria penilaian presentase sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap item pertanyaan yang merupakan jawaban dari 75 responden.
2. Persentase adalah nilai kumulatif dibagi dengan nilai maksimum dikalikan 100%.
3. Jumlah responden = 75 orang dan nilai skala pengukuran terbesar = 5, sedangkan skala pengukuran terkecil = 1, sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar = 75 x 5 = 375 dan jumlah nilai kumulatif terkecil 75 x 1 = 75. Adapun nilai persentase terbesar adalah (375/375) x 100% = 100% dan nilai persentase terkecil adalah (75/375) x 100% = 20% dari kedua persentase tersebut tersebut diperoleh nilai rentan yaitu sebesar 100% - 20% = 80%. Jika dibagi dengan 5 skala pengukuran di dapat nilai interval presentase sebesar (80% / 5) = 16%. Maka dari itu diperoleh klasifikasi kriteria penilaian sebagai berikut.

Tabel 3. Kriteria Nilai Berdasarkan Prosentase

No	Presentase	Kriteria Penilaian
1.	20 – 35,99	Sangat Tidak Baik
2.	36 – 51,99	Tidak Baik
3.	52 – 67,99	Cukup
4.	68 – 83,99	Baik
5.	84 – 100	Sangat Baik

Untuk mengetahui seberapa baik variabel Disiplin Kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka dilakukan pengukuran menggunakan angket yang terdiri dari 20 pernyataan yang masing-masing disertai lima alternatif jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai responden. Hasil pengolahan data terhadap 20 item pernyataan dari variabel Disiplin Kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja

No.	Indikator	Frekuensi	Skor		Prosentase	Katagori
			Actual	Ideal		
1.	Menyelsaikan tugas tepat waktu	75	304	375	81%	Baik
2.	Tidak menunda-nunda tugas	75	307	375	81,8%	Baik
3.	Datang tepat waktu	75	312	375	83,2%	Baik
4.	Pulang tepat waktu	75	314	375	83,7%	Baik
5.	Menjalankan tugas sesuai aturan	75	315	375	84%	Sangat Baik
6.	Menjalankan tugas sesuai jabatan	75	315	375	84%	Sangat Baik
7.	Menjalankan tugas sesuai tupoksi	75	316	375	84,2%	Sangat Baik
8.	Bertanggungjawab dalam	75	331	375	88,2%	Sangat Baik

	melaksanakan tugas					
9.	Bertanggungjawab atas kesalahan kerja	75	328	375	87,4%	Sangat Baik
10.	Tutur kata yang baik	75	326	375	86,9%	Sangat Baik
11.	Berkomunikasi baik	75	330	375	88%	Sangat baik
12.	Ramah dalam melakukan pelayanan sesuai dengan peraturan	75	332	375	88,5%	Sangat Baik
13.	Berhubungan baik dengan unit kerja lain	75	339	375	90,4%	Sangat Baik
14.	Taat dalam memakai seragam dinas	75	317	375	84,5%	Sangat Baik
15.	Berpenampilan yang rapih	75	325	375	86,6%	Sangat Baik
16.	Taat terhadap aturan tertulis	75	326	375	86,9%	Sangat Baik
17.	Taat terhadap aturan yang tidak tertulis	75	331	375	88,2%	Sangat Baik
18.	Taat terhadap peraturan didalam maupun diluar organisasi	75	325	375	86,6%	Sangat Baik
19.	Taat tata tertib	75	328	375	87,4%	Sangat Baik
20.	Taat terhadap sanksi yang telah ditetapkan	75	324	375	86,4%	Sangat Baik
JUMLAH			6445	7500		

Untuk mengetahui seberapa baik variabel Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupten Sumedang, maka dilakukan pengukuran menggunakan angket yang terdiri dari 20 pernyataan yang masing-masing disertai lima alternatif jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai responden. Hasil pengolahan data terhadap 20 item pernyataan dari variabel Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No.	Indikator	Frekuensi	Skor		Prosentase	Katagori
			Actual	Ideal		
1.	Fasilitas ruangan nyaman, bersih dan rapih	75	321	375	85,6%	Sangat Baik
2.	Peralatan dan perlengkapan pelayanan sudah canggih dan lengkap	75	319	375	85%	Sangat Baik
3.	Penampilan Pegawai	75	327	375	87,3%	Sangat Baik
4.	Pemberian pelayanan yang akurat dan terpercaya	75	328	375	87,4%	Sangat Baik
5.	Standar pelayanan jelas	75	329	375	87,7%	Sangat Baik

6.	Kemampuan pegawai dalam menggunakan sarana dan prasarana sudah handal	75	321	375	85,6%	Sangat Baik
7.	Informasi yang handal	75	327	375	87,3%	Sangat Baik
8.	Respon dan kesiagapaan pegawai dalam memberikan pelayanan	75	323	375	86,1%	Sangat Baik
9.	Pegawai melakukan pelayanan secara cepat	75	326	375	86,9%	Sangat Baik
10.	Pegawai melakukan pelayanan secara cermat	75	328	375	87,4%	Sangat Baik
11.	Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat waktu	75	326	375	86,9%	Sangat Baik
12.	Melayani dengan tulus kepada masyarakat	75	330	375	88,7	Sangat Baik
13.	Keahlian pegawai	75	327	375	86,1%	Sangat Baik
14.	Sopan santu	75	333	375	88,8%	Sangat Baik
15.	Kompeten	75	328	375	87,4%	Sangat Baik
16.	Dapat dipercaya	75	331	375	88,2%	Sangat Baik
17.	Keamanan	75	331	375	88,2%	Sangat Baik
18.	Mendahulukan kepentingan masyarakat	75	311	375	82,9%	Baik
19.	Pegawai melayani pengunjung dengan ramah	75	332	375	88,5%	Sangat Baik
20.	Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif	75	334	375	89%	Sangat Baik

Hubungan Variabel Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan

Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data dari variabel terikat maupun variabel bebas tersebut normal atau tidak. Uji normalitas data akan dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorv-Smirnov Test (KS-Z) SPSS for Windows*. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 6. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Variabel (X) Disiplin Kerja	Variabel (Y) Kualitas Pelayanan
N		75	75
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	85.80	87.36
	Std. Deviation	8.102	8.384
Most Extreme Differences	Absolute	.121	.143
	Positive	.121	.143
	Negative	-.117	-.102
Test Statistic		.121	.143
Asymp. Sig. (2-tailed)		.008 ^c	.001 ^c

Sumber: Hasil SPSS Versi 26

Berdasarkan gambar di atas, kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya sebaran adalah dengan melihat nilai probabilitas/signifikansi $> 0,05$ maka data diasumsikan berdistribusi normal. Karena hasil pengolahan data menunjukkan bahwa nilainya 0,008 untuk variabel disiplin kerja untuk variabel efektivitas kerja 0,001 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan berdistribusi normal.

Uji Koefisien Korelasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel disiplin kerja dengan variabel kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka dapat dilakukan dengan mencari koefisien korelasi seperti halnya analisis item. Adapun rumus yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*.

Adapun hasil uji korelasi kedua variabel dengan menggunakan *SPSS Versi 26* sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		Disiplin Kerja	Kualitas Pelayanan
Disiplin Kerja	Pearson Correlation	1	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	75	75
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	75	75

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil SPSS versi 26,2025.

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas, maka diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,811. Dari rhitung tersebut apabila diinterpretasikan maka terdapat hubungan yang positif antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang. Dengan demikian $H_a: \mu \neq 0$, , artinya terdapat hubungan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten

Uji Signifikan

Untuk mengetahui korelasi kedua variabel tersebut signifikan atau tidak, maka digunakan uji signifikan dengan menggunakan rumus t_{hitung} sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Selanjutnya nilai t_{hitung} didistribusikan kedalam rumus tersebut, sehingga diperoleh t_{hitung} sebesar :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,811\sqrt{75-2}}{\sqrt{1-0,811^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,811\sqrt{73}}{\sqrt{1-0,657721}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6,9291870374}{\sqrt{0,342279}}$$

$$t_{hitung} = \frac{6,9291870374}{0,5850461520}$$

$$t_{hitung} = 11,84$$

Dengan tingkat signifikansi 5% dan $dk = n - 2 = 75 - 2 = 73$, maka diperoleh harga t_{tabel} di cari pada tabel, didapat 1,993.

$t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

$t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Maka perhitungan menunjukkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau $11,84 > 1,993$, maka H_0 ditolak, artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang.

Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui pengaruh variabel implementasi kebijakan terhadap efektifitas kerja pegawai menggunakan rumus koefisien determinasi Riduwan & Akdon, 2015: 125)

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Korelasi Variabel Bebas dan Terikat

Sehingga diperoleh:

$$Kd = 0,811^2 \times 100\%$$

$$= 0,657721 \times 100\%$$

$$= 65,7\%$$

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.811 ^a	.657	.652	4.944

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja

Sumber: Hasil SPSS versi 26,2025

Dari formulasi tersebut maka korelasi antara Disiplin Kerja (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) maka diperoleh *KD* = 65,7%. Hal ini mengandung bahwa Disiplin Kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang di pengaruhi oleh Kualitas Pelayanan sebesar 65,7% sedangkan sisinya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh factor-faktor lain diluar penelitian (*factor epsilon*).

Disiplin Kerja

Dari hasil pengelolaan Kuesioner Variabel Disiplin Kerja, terlihat bahwa untuk mengetahui seberapa baik disiplin kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka dilakukan perhitungan prosesentase sebagai berikut:

$$= \frac{Skor\ Total}{Skor\ Ideal} \times 100\%$$

$$= \frac{6445}{7500} \times 100\%$$

$$= 85,9\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diketahui persentase variable disiplin kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang sudah berada pada kriteria Sangat Baik dengan hasil analisis 85,9%.

Dengan demikian, berarti disiplin kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, sudah dapat dilaksanakan dengan baik, hal tersebut sesuai dengan teori menurut Singodimejo (dalam Edy Sutrisno, 2016: 94) yang menyatakan bahwa disiplin kerja dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

- 1) Taat terhadap aturan waktu
- 2) Taat terhadap peraturan perusahaan
- 3) Taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja
- 4) Taat terhadap peraturan lain

Secara empiris, dari hasil penelitian diatas dipahami bahwa terdapat hal yang sangat mendukung terhadap variabel disiplin kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, yakni “Berhubungan baik dengan unit kerja lain” dimana item atau indikator tersebut memiliki nilai sebesar yaitu 90,4% dari responden. Hal tersebut berarti bahwa tepat sasaran dalam pelaksanaan disiplin kerja yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan teori yang telah di sampaikan oleh Singodimejo (dalam Edy Sutrisno, 2016: 94) yaitu Taat terhadap aturan perilaku dalam bekerja. Adapun taat aturan dalam perilaku dalam bekerja tersebut berupa pelaksanaan kerjasama dengan unit lain yang telah dilakukan tepat sasaran sesuai dengan tujuan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabuapten Sumedang.

Akan tetapi, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa adanya hal yang belum menunjang terhadap Disiplin Kerja yaitu “Menyelesaikan tugas tepat waktu”. Hal ini dapat dilihat dari presentase jawaban dari responden yang memberikan penilaian terhadap item atau indikator tersebut sebesar 81%. Hal ini dikarenakan masih terdapat hambatan internal maupun eksternal yang mempengaruhi dalam menyelesaikan tugas di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang.

Kualitas Pelayanan

Dari hasil pengolahan Kuesioner Kualitas Pelayanan, terlihat bahwa untuk mengetahui seberapa baik Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka dilakukan perhitungan prosesentase sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\% \\ & = \frac{6532}{7500} \times 100\% \\ & = 87,0\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diketahui persentase variable Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang sudah berada pada kriteria Sangat Baik dengan hasil analisis 87,0%.

Dengan demikian, berarti Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, sudah dapat dilaksanakan dengan baik, hal tersebut sesuai dengan teori menurut Parasuraman & Berry (Ramadhana, 2020: 93-94), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangibles* atau bukti fisik
- 2) *Reliability* atau keandalan
- 3) *Responsiveness* atau daya tanggap
- 4) *Assurance* atau jaminan
- 5) *Emphaty* atau empati

Dari hasil penelitian diatas dipahami bahwa terdapat hal yang sangat mendukung terhadap variabel Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, yakni "Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif" dimana item atau indikator tersebut memiliki nilai sebesar yaitu 89% dari responden. Hal tersebut berarti pegawai di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang sudah melayani dengan tidak diiskriminatif kepada masyarakat. bahwa melayani dengan tidak diskriminatif dalam pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan teori yang telah di sampaikan oleh Parasuraman & Berry (Ramadhana, 2020: 93-94) yaitu Emphy. Adapun Emphaty dapat berupa pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan pengunjung.

Akan tetapi, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa adanya hal yang belum menunjang terhadap Kualitas Pelayanan yaitu "Peralatan dan perlengkapan Pelayanan yang digunakan sudah canggih dan lengkap". Hal ini dapat dilihat dari presentase jawaban dari responden yang memberikan penilaian terhadap item atau indikator tersebut sebesar 85%. Hal ini dikarenakan jumlah peralatan yang tersedia tidak mencukupi untuk kebutuhan operasional dalam pemberian pelayanan di s di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang.

4. CONCLUSION

Berdasarkan pembahasan dan analisis dari hasil penelitian mengenai Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat Disiplin Kerja di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang termasuk kriteria sangat baik dengan prosentase mencapai 85,9%. Adapun skor tertinggi ada pada dimensi Taat terhadap aturan perilaku bekerja indikator "Berhubungan baik dengan unit kerja lain" dengan prosentase mencapai 9,4%. Sedangkan skor terendah ada pada dimensi taat terhadap aturan waktu indikator "Menyelesaikan tugas tepat waktu" dengan prosentase sebesar 81%.
2. Tingkat Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang termasuk kriteria sangat baik dengan prosentase mencapai 87,0%. Adapun skor tertinggi ada pada dimensi *Emphaty* atau empati indikator "Pegawai melayani tidak dengan diskriminatif," dengan prosentase mencapai 98%. Sedangkan skor terendah ada pada dimensi *Tangibles* atau kehandalan indikator "Peralatan dan perlengkapan pelayanan digunakan sudah canggih dan lengkap" dengan prosentase sebesar 85%.
3. Terdapat hubungan yang kuat antara Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabupaten Sumedang dengan hasil koefisien korelasi yang kuat dengan nilai 0,811.

4. Terdapat pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Rawat Inap Conggeang Kabuapten Sumedang dengan nilai koefisien determinasi mencapai 65,7% sedangkan sisanya sebesar 34,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti (*eplison*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

REFERENCES

- Akadun. (2019). *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Akhir, A. (2019). Pengaruh Implimentasi Kebijakan Kebijakan Standar Pelayanan Minum Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politikn Universitas Taduloka. *e-jurnal Katalogis*, 5, 139-152.
- Alvin, F. (n.d.). Disiplin Kerja. Vol. 4 No. (2).
- Andriani, A. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kecamatan Jatigede Kabupaten Sumedang .
- Anggara, S. (2016). *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Bambang, A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Disiplin Kerja Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Mura Bakti Kabupaten Bekasi. Vol. 3 No. 1 AIMisbah.
- Bambang, Y. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya . Vol. 3 No. (2).
- Chosi, P. (n.d.). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mayang. Kota Jambi.
- Elianti. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pertahanan Nasional Kabupaten Wajo . *Universitas Muhammadiyah* .
- Erika. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada UPTD Puskesmas Hilismaetano Maniamolo Kabupaten Nias Selatan . *Universitas Nias Raya* .
- Fathoni, A. H. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang. . *JRPA-Journal of Regional Public Administration* , 4(1), 58-69.
- G.R, T. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Bumi aksara.
- Hardiyansyah. (Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)). 2018. DIY: Gava Media .
- Hasibuan. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Rajagrafindo Persada.
- Pasolog, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhana. dkk, F. M. (2020). *Pelayanan Publik*. (J. Simarnmata, Ed): Yayasan Kita Menulis.
- Ridwan, A. (2006). *Rumus dan data dalam aplikasi statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Romdloni. (2017). Manajemen Personalialia sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Personalialia . *Manajemen Personalialia sebagai Upaya dalam Meningkatkan Kualitas Personalialia* , 64-89.
- Rukajat. (2018). *Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Solomon.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. CV. Alfabeta.
- Sutrisno. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Syafie, I. K. (2006). *Ilmu Administrasi Publik*. Rineka cipta.
- T., M. (2020). *Pengaruh Kompetensi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Sentra Pelayanan Kepolisian Terpada (SPKT) pada Porles Sumedang*. Universitas Sebelas April.
- Taufiqurakhman, &. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press.
- Umam, K. (2011). *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Pustaka Setia.