

**PENGARUH DISIPLIN KERJA KARYAWAN DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RUANG HCU 3 RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK. I RADEN SAID  
SUKANTO KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR**

**Nia Agustina<sup>1</sup>, Sri Siswani<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Respati Indonesia  
email:agustinania517@gmail.com, [siswanisri@yahoo.co.id](mailto:siswanisri@yahoo.co.id)

**ABSTRACT**

Patient satisfaction is the level of feeling that arises as a result of the performance of health services. The purpose of this study was to determine and analyze employee work discipline and service quality on patient satisfaction in HCU 3 Hospital Bhayangkara TK I Raden Said Sukanto Kramat Jati, East Jakarta. This type of research is a quantitative study conducted in the HCU 3 room at Bhayangkara TK I Hospital Raden Said Sukanto from April to June 2021. The population of this study were patients in the HCU room. The research sample amounted to 92 respondents. Data analysis using Structural Equation Model (SEM) and processed using SmartPLS 3.0 application. The results showed that employee work discipline had no effect on patient satisfaction, employee work discipline had an effect on service quality and service quality had an effect on patient satisfaction.

**Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Work Discipline**

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang muncul akibat dari kinerja layanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis disiplin kerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I Raden Said Sukanto Kramat Jati Jakarta Timur. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan diruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I Raden Said Sukanto terhitung bulan April – Juni 2021. Populasi penelitian ini adalah pasien dilingkungan ruang HCU. Sampel penelitian berjumlah 92 responden. Analisis data menggunakan Structural Equation Model (SEM) dan diolah dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, disiplin kerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja**

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berbeda dengan perusahaan yang pada umumnya mempunyai tujuan utama untuk memperoleh laba dari operasi usahannya (profit oriented). Rumah sakit lebih menekankan pada aspek pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien sehingga memberikan nilai tambah bagi pasien untuk tetap menggunakan layanan maupun sekaligus dapat memberikan nilai promosi bagi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Karena kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien juga merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kepuasan pasien

merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit atau dapat dikatakan bahwa bagaimana cara seorang pasien mengevaluasi seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Apabila kualitas pelayanannya buruk maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Selain kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja karyawan. Kedisiplinan kerja merupakan harapan dan keinginan semua pihak, bukan saja dari pihak perusahaan yang ingin mencapai keuntungan dan kemajuan tetapi juga oleh masyarakat pada umumnya, terlebih dalam jasa pelayanan rumah sakit yang sangat membutuhkan ketetapan dan kecepatan dalam penanganan pasien. Oleh karena itu, seluruh karyawan sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien diharapkan selalu mempunyai disiplin kerja yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Sebagai contoh, bagi perawat yang tidak disiplin dalam menangani pasien (bahkan dalam hitungan detik pun) akan sangat membahayakan keselamatan nyawa pasien.

Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat 1 Raden Said Sukanto yang terletak di Jalan Raya Bogor, Kramat Jati, Jakarta Timur khususnya ruang HCU 3 merupakan salah satu rumah sakit dan ruangan yang menjadi alternatif bagi pasien dalam pemenuhan kebutuhan kesehatannya terutama dalam penyakit jantung. Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat 1 Raden Said Sukanto juga merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan rumah sakit lainnya. Persaingan yang terjadi bukan hanya dari teknologi peralatan kesehatan, namun juga persaingan dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas demi memenuhi kepuasan pasien yang dapat meningkatkan jumlah pasien.

Kemudian dalam pelaksanaan disiplin kerja yang diterapkan oleh ruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I R. Said Sukanto saat ini sudah cukup baik dan optimal, namun masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki yaitu antara lain:

1. Masih terdapat karyawan yang tidak memakai seragam sesuai aturan yang berlaku (memakai sandal) saat jam kerja.
2. Tingkat keterlambatan yang masih terbilang tinggi.

Dalam beberapa masalah yang terjadi, Kepala Ruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I R. Said Sukanto sudah mengambil tindakan upaya yang cukup tegas dengan menegur secara langsung beberapa karyawan yang melanggar. Sedangkan dalam hal kualitas pelayanan ada perubahan akibat wabah covid 19. Jumlah bed yang semula berjumlah sembilan, berkurang hanya menjadi enam bed karena ruangan dan bed rumah sakit diprioritaskan untuk zona merah, sehingga mengurangi jumlah pasien yang dapat masuk ke dalam ruang HCU 3. Dari segi kepuasan pasien sudah baik dengan lokasi rumah sakit yang strategis dan ruang HCU 3 yang mudah dijangkau, fasilitas rumah sakit yg lengkap dan sesuai kebutuhan pasien. Dari latar yang ada diatas penulis ingin membuktikan benar atau tidaknya suatu rumah sakit akan

## **KAJIAN TEORI**

### **DISIPLIN KERJA**

Menurut Hasibuan (2016), kedisiplinan kerja diartikan bilamana karyawan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Pada

berhasil dengan dorongan disiplin kerja dan kualitas pelayanan yang tinggi akan pengaruh terhadap karyawannya. Kesadaran semua karyawan akan pentingnya kepuasan pasien harus diimplementasikan dengan tindakan nyata bahwa semua karyawan adalah pelayan. Tapi, bukan berarti jika karyawan sudah memiliki kesadaran akan pentingnya kepuasan pasien dapat menghilangkan munculnya kekecewaan atau komplain.

Maka dari itu peneliti sangat tertarik untuk meneliti “Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I Raden Said Sukanto Kramat Jati Jakarta Timur.”

hakikatnya, pendisiplinan merupakan tindakan yang dilakukan karyawan dengan bersikap tanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, menekankan timbulnya masalah sekecil mungkin, dan mencegah berkembangnya kesalahan yang mungkin terjadi.

Disiplin sangat diperlukan baik individu yang bersangkutan maupun oleh organisasi. Contoh, seorang OB dirumah sakit atau perusahaan yang terlambat datang, akibatnya ruangan kerja di kantor tersebut semuanya terkunci, sehingga kegiatan kantor tersebut menjadi terganggu, karena tidak ada pegawai yang dapat melakukan aktivitasnya, sehingga mengganggu proses operasional dihari itu. Dari contoh tersebut dapat kita lihat bahwa ketidakdisiplinan seseorang dapat merusak aktivitas organisasi.

Menurut Rivai (2009), disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk meningkatkan kesadaran seseorang mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Asmani (2009). Disiplin adalah simbol konsistensi dan komitmen seseorang dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara maksimal.

#### Indikator Disiplin Kerja

Pada dasarnya ada banyak indikator yang memengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi. Singodimejo dalam Edy Sutrisno (2016:94) disiplin kerja

dibagi dalam empat dimensi di antaranya adalah :

1. Taat terhadap aturan waktu  
Dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.
2. Taat terhadap peraturan perusahaan  
Peraturan dasar tentang cara berpakaian, dan bertingkah laku dalam pekerjaan.
3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan.  
Ditunjukkan dengan cara-cara melakukan pekerjaan-pekerjaan sesuai dengan jabatan, tugas, dan tanggung jawab serta cara berhubungan dengan unit kerja lain.
4. Taat terhadap peraturan ruangan  
Aturan tentang apa yang boleh dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan dalam lingkungan ruang HCU 3 Rumah Sakit Bhayangkara TK I Raden Said Sukanto.

Rivai (2004:444) menjelaskan bahwa, disiplin kerja memiliki beberapa komponen seperti :

1. Kehadiran. Hal ini menjadi indikator yang mendasar untuk mengukur kedisiplinan,

- dan biasanya karyawan yang memiliki disiplin kerja rendah terbiasa untuk terlambat dalam bekerja.
2. Ketaatan pada peraturan jam kerja. Karyawan yang taat pada peraturan kerja tidak akan melalaikan prosedur kerja dan akan selalu mengikuti pedoman kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.
  3. Tingkat kewaspadaan tinggi. Karyawan memiliki kewaspadaan tinggi akan selalu hai-hati, penuh perhitungan dan ketelitian dalam bekerja, serta selalu menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien.
  4. Bekerja etis. Beberapa karyawan mungkin melakukan tindakan yang tidak sopan ke pelanggan atau terlibat dalam tindakan yang tidak pantas. Hal ini merupakan salah satu bentuk tindakan indisipliner, sehingga bekerja etis sebagai salah satu wujud dari disiplin kerja karyawan.

### **KUALITAS PELAYANAN**

Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang

dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Gronroos berpendapat, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan (Herlambang, 2016).

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan

tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Pernyataan tersebut di atas sejalan dengan definisi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001:148), yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh, sehingga apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka layanan dipersepsikan baik oleh pelanggan, dan jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk, untuk itu rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas secara konsisten.

#### Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan memainkan peranan yang sangat penting karena merupakan aktivitas pendukung dalam kegiatan pemasaran. Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kenyataan dengan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka

terima. dalam bisnis jasa kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan perusahaan. Menurut De Vreye (Hardiyansyah, 2018) menyatakan ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu :

1. Self-Esteem (harga diri): pengembangan prinsip pelayanan, menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya, menetapkan tugas pelayanan yang futuris, dan berpedoman pada kesuksesan.
2. Exceed Expectation (memenuhi harapan): penyesuaian standar pelayanan, pemahaman terhadap keinginan pelanggan, dan pelayanan sesuai harapan petugas.
3. Recovery (pembenahan): menanggapi keluhan merupakan peluang, mengatasi keluhan pelanggan, mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan, uji coba standar pelayanan, dan mendengar keluhan pelanggan.
4. Vision (pandangan ke depan): perencanaan ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

5. Improve (perbaikan): perbaikan secara terus menerus, menyesuaikan dengan perubahan, mengikutsertakan bawahan dalam penyusunan rencana, investasi yang bersifat non material (training), penciptaan lingkungan yang konduktif, dan penciptaan standar yang repinsif.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006) terdapat lima pokok dalam kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Tangible (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability (kehandalan): yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat).
3. Responsiveness (cepat tanggap): yaitu kemauan untuk membantu pelanggan

dan penyedia jasa/pelayanan yang cepat dan tepat.

4. Assurance (jaminan): mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan.
5. Empaty (empati): meliputi pemahaman pemberi perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami pelanggan.

#### **KEPUASAN PASIEN**

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177). Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara pekerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pasien, baik internal maupun eksternal. Pasien akan

membandingkan dengan pelayanan jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pasien yang setia, puas terhadap layanan yang diberikan. Sebaliknya, bilamana tidak puas, rumah sakit tersebut akan ditinggalkan oleh pasien. Kunci keputusan pasien berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian layanan jasa.

Ciri-ciri pasien sebagai pengunjung yang puas tentu akan berbeda dengan perilaku pasien yang tidak puas. Kotler (2007) menyatakan ciri-ciri pasien yang merasa puas sebagai berikut:

1. Kembali lagi kerumah sakit untuk berobat.
2. Adanya info baik tentang rumah sakit yang bersifat positif.
3. Rumah Sakit Bhayangkara TK 1 Raden Said Sukanto sebagai rujukan utama.

Sedangkan menurut Kotler (2000:36), untuk mengukur kepuasan pelanggan (pasien) dalam hal ini dapat menilai beberapa faktor di bawah ini:

1. Setia lebih lama (loyal).
2. Kurang sensitif terhadap harga.
3. Memberikan komentar yang baik.
4. Pembelian berulang yang tinggi.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) software Smart PLS versi 3. Populasi dalam penelitian ini adalah kepada pasien yang berada di lingkungan ruangan HCU 3 di Rumah Sakit Bhayangkara Tk. I. Raden Said Sukanto Kramat Jati Jakarta Timur yang menurut data observasi pra penelitian. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan rumus Malhotra (2006), alasan peneliti menggunakan rumus malhotra karena pasien yang datang setiap hari diruang HCU 3 tidak dapat ditentukan berapa jumlahnya. Dimana menurut rumus tersebut jumlah sampel yang akan diambil setidaknya berjumlah empat atau lima kali dari indikator yang digunakan. Sehingga, jumlah sampel dapat ditentukan dengan melakukan perkalian terhadap jumlah indikator yang digunakan dengan 4. Dalam penelitian ini dimana jumlah indikatornya adalah 22, maka sampel minimal yaitu  $22 \times 4 = 88$  responden. Jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 100 exemplar dan yang dikembalikan 92 exemplar, rusak 8 exemplar dan dinyatakan sah sebanyak 92

exemplar. Jadi data kuesioner yang dapat diolah sebanyak 92 responden. Pengambilan 92 sampel yaitu dengan menjelaskan serta membacakan satu persatu butir pernyataan mengenai kuesioner pada pasien yang terdapat di ruangan.

Adapun tahap-tahap pengujiannya adalah uji validitas, uji reliabilitas, inner model meliputi convergent validity, discriminant

validity, composite validity, cronbach's alpha, outer model meliputi uji path coefficient dan uji hipotesis.

## HASIL

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapat hasil Uji Validitas **Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dan Kepuasan Pasien ( $Y$ )** pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Uji Validitas Disiplin Kerja ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )  
Dan Kepuasan Pasien ( $Y$ )**

Uji Validitas Disiplin Kerja ( $X_1$ )			
Indikator	r- hitung	r- tabel	Keterangan
$X_{1.1}$	0,894	0,196	Valid
$X_{1.2}$	0,891	0,196	Valid
$X_{1.3}$	0,898	0,196	Valid
$X_{1.4}$	0,947	0,196	Valid
$X_{1.5}$	0,928	0,196	Valid
$X_{1.6}$	0,912	0,196	Valid
$X_{1.7}$	0,751	0,196	Valid

**Uji Validitas**  
**Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

Indikator	r- hitung	r- tabel	Keterangan
X <sub>2.1</sub>	0,851	0,196	Valid
X <sub>2.2</sub>	0,802	0,196	Valid
X <sub>2.3</sub>	0,934	0,196	Valid
X <sub>2.4</sub>	0,878	0,196	Valid
X <sub>2.5</sub>	0,925	0,196	Valid
X <sub>2.6</sub>	0,919	0,196	Valid
X <sub>2.7</sub>	0,854	0,196	Valid
X <sub>2.8</sub>	0,932	0,196	Valid
X <sub>2.9</sub>	0,865	0,196	Valid

**Uji Validitas**  
**Kepuasan Pasien (Y)**

Indikator	r- hitung	r- tabel	Keterangan
Y1	0,833	0,196	Valid
Y2	0,961	0,196	Valid
Y3	0,922	0,196	Valid
Y4	0,875	0,196	Valid
Y5	0,929	0,196	Valid
Y6	0,940	0,196	Valid

## Uji Reabilitas

### Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Disiplin Kerja	0,965	0,600	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,968	0,600	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,963	0,600	Reliabel

## Inner Model

### Convergent Validity

#### Outer loading

Variabel	Indikator	Outerloading
<b>Tenaga Kerja (X<sub>1</sub>)</b>	<b>X<sub>1.1</sub></b>	<b>0.894</b>
	<b>X<sub>1.2</sub></b>	<b>0.891</b>
	<b>X<sub>1.3</sub></b>	<b>0.898</b>
	<b>X<sub>1.4</sub></b>	<b>0.947</b>
	<b>X<sub>1.5</sub></b>	<b>0.928</b>
	<b>X<sub>1.6</sub></b>	<b>0.912</b>
	<b>X<sub>1.7</sub></b>	<b>0.751</b>
<b>Keterampilan Kerja (X<sub>2</sub>)</b>	<b>X<sub>2.1</sub></b>	<b>0.851</b>
	<b>X<sub>2.2</sub></b>	<b>0.802</b>
	<b>X<sub>2.3</sub></b>	<b>0.934</b>
	<b>X<sub>2.4</sub></b>	<b>0.878</b>

	<b>X<sub>2.5</sub></b>	<b>0.925</b>
	<b>X<sub>2.6</sub></b>	<b>0.919</b>
	<b>X<sub>2.7</sub></b>	<b>0.854</b>
	<b>X<sub>2.8</sub></b>	<b>0.932</b>
	<b>X<sub>2.9</sub></b>	<b>0.865</b>
<b>Kepuasan Pasien (Y)</b>	<b>Y1</b>	<b>0.833</b>
	<b>Y2</b>	<b>0.961</b>
	<b>Y3</b>	<b>0.922</b>
	<b>Y4</b>	<b>0.873</b>
	<b>Y5</b>	<b>0.929</b>
	<b>Y6</b>	<b>0.940</b>

**Nilai AVE**

<b>Variabel</b>	<b>AVE</b>
Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	<b>0.793</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	<b>0.796</b>
Kepuasan Pasien (Y)	<b>0.845</b>

**Composite Reability**

**Nilai Composite Reability**

<b>Variabel</b>	<b>Composite Reliability</b>
Disiplin Kerja (X <sub>1</sub> )	0.964
Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )	0.972
Kepuasan Pasien (Y)	0.970

### Cronbach's Alpha

Nilai Cronbach's Alpha	
Variabel	Cronbach's Alpha
Disiplin Kerja ( $X_1$ )	0.965
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.968
Kepuasan Pasien (Y)	0.963

### Outer Model

#### Uji Path Coefficient

R-Square	
Nilai R-Square Variabel	Nilai R-Square
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0.634
Kepuasan Pasien (Y)	0.941

### Uji Hipotesis

Path Coefficient				
Pengaruh	Original Sample	T-Statistic	P.Value	Hasil
Disiplin Kerja => Kepuasan Pasien	0,068	1.216	0.225	Ditolak
Disiplin Kerja => Kualitas Pelayanan	0,796	20.211	0.000	Diterima

Kualitas Pelayanan =>	0,915	19.065	0.000	Diterima
Kepuasan Pasien				

---

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis pertama menguji apakah Disiplin Kerja secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Hasil pengujian menunjukkan antara Disiplin Kerja Karyawan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah tidak signifikan dengan T-Statistic sebesar 1,216 ( $< 1,96$ ). Nilai original sampe estimate adalah positif yaitu sebesar 0,068 yang menunjukkan hubungan antara Disiplin Kerja Karyawan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah tidak signifikan. Dengan demikian hipotesis  $H_1$  dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Disiplin Kerja Karyawan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien ( $Y$ ) ditolak.

### **Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hipotesis kedua menguji apakah Disiplin Kerja secara positif berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan. Hasil pengujian

menunjukkan bahwa hubungan antara Disiplin Kerja Karyawan ( $X_1$ ) dengan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah signifikan dengan T-Statistic 20,211 ( $> 1,96$ ). Nilai original sampe estimate adalah positif yaitu sebesar 0,796 yang menunjukkan hubungan antara Disiplin Kerja Karyawan ( $X_1$ ) dengan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) adalah positif. Dengan demikian hipotesis  $H_2$  dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Motivasi ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Disiplin Kerja ( $X_2$ ) diterima

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien**

Hipotesis ketiga menguji apakah Kualitas Pelayanan secara positif berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pasien ( $Y$ ) adalah signifikan dengan T-Statistic sebesar 19,065 ( $> 1,96$ ). Nilai original sampe estimate adalah positif yaitu

sebesar 0,915 yang menunjukkan hubungan antara Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pasien (Y) adalah positif. Dengan demikian hipotesis  $H_3$  dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y) diterima. .

### **SIMPULAN**

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Disiplin Kerja Karyawan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti dengan disiplin kerja karyawan yang baik

dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien meningkat.

1. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Disiplin Kerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini berarti jika disiplin kerja karyawan yang diberikan baik maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan para karyawan tersebut.
2. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini berarti dengan kualitas pelayanan yang karyawan berikan dengan baik mampu

### **DAFTAR PUSTAKA**

Asmani, Jamal Ma'mur. (2009). Manajemen Strategis Pendidikan Anak Usia Dini (Memahami Sistem Kelembagaan, Metode Pengajaran, Kurikulum, Keterampilan, dan Pelatihan – Pelatihannya. Diva Press. Yogyakarta.

Edy, Sutrisno, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:

Penerbit Bumi Aksara

Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kotler, K.(2009). Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Keller, (2007). Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.

Lupiyoadi. (2001) Manajemen Pemasaran  
Jasa Teori dan Praktek, Salemba  
Empat, Jakarta.

Terhadap Keputusan Pelanggan Pada  
Narita Hotel Surabaya.

Yunanto, Y. (2016). "Analisis Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja  
Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien  
Askes Di Pt Askes Kediri." Ekonika :  
Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri, 1(1).

Yusnidar, C., & Isnaini, T. (2020). Pengaruh  
Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Gaya  
Hidup Terhadap Minat Beli Konsumen  
Pada Usaha Café Di Kabupaten Pidie  
(Studi kasus di café Black Star Sigli  
Kabupaten Pidie). Jurnal Real Riset,  
2(2), 115–123

Yunus & Budiyanto. (2014). Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas