

## PENGARUH DISIPLIN KERJA, JASA PELAYANAN, MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PUSKESMAS BULU

Totok Sundoro

Program Studi Kesehatan Masyarakat, STIKes Surya Global Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia,  
[totoksundoro@gmail.com](mailto:totoksundoro@gmail.com)

### Abstract

**Background** – The discovery of work discipline problems with employees not complying with the rules of working hours which have an impact on delays in completing work, services that employees feel are still not enough, and the tendency of employees who are only able to do their jobs without caring about other tasks.

**Aim** - To determine the effect of work discipline, service, work motivation on employee performance at Bulu Health Center.

**Design / Methodology / Approach** – This research is a quantitative research. The research sample was all employees of Bulu Health Center as many as 35 respondents. The sampling technique used was total sampling. Analysis of research data using multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS Statistics 23 program as statistical data processing. The hypothesis is that it is suspected that there is work discipline, work services, work motivation and employee performance at Bulu Health Center.

**Result and Discussion** - The results of this study obtained the value of the Model Summary table, the R value of 0.806, which means that it shows a strong relationship. R square is the coefficient of determination that shows the percentage of the influence of variables  $X_1$ ,  $X_2$ , and  $X_3$  on Y. The value of R square of 0.706 indicates that the effect of work discipline, service, work motivation together (simultaneously) on employee performance is 70.6 %, while the remaining 29.4% is influenced by other factors. The regression equation formed  $Y = 1.031 + 0.245X_1 + 0.225X_2 + 0.284X_3$  a positive sign means that if work discipline ( $X_1$ ), Services ( $X_2$ ) and work motivation are increased, it can increase the Performance of Service Employees at Bulu Health Center (Y). Work discipline has a positive effect on employee performance with a value of  $p = 0.037$  ( $p < 0.05$ ); Services have a positive effect on employee performance with a value of 0.035 ( $p < 0.05$ ) and motivation has a positive effect on employee performance with a value of  $p = 0.034$  ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion** - Based on the research results, it is proven that all hypotheses can be accepted (Work Discipline, Services and Work Motivation have a significant effect on Employee Performance).

**Research Implications** - It is hoped that the results of this study can add insight and literature related to improving employee performance by paying attention to aspects of work discipline, service and work motivation.

**Research Limitations** - The instrument used is only a questionnaire, so the data only comes from filling out the questionnaire where the respondent has a perception depending on the understanding of the questions listed in the questionnaire, so that there may be differences in respondents' perceptions and the possibility of linear bias, namely the respondent's answer that is not in accordance with their own reality.

**Keyword:** Work, Discipline, Service, Motivation, Performance, Employee.

### Abstrak

**Latar Belakang** – Ditemukannya masalah kedisiplinan kerja dengan tidak patuhnya pegawai memenuhi aturan jam masuk kerja yang berdampak pada keterlambatan menyelesaikan pekerjaan, jasa pelayanan yang dirasa pegawai masih belum cukup, dan kecenderungan karyawan yang hanya mampu melakukan tugasnya tanpa memperdulikan tugas-tugas yang lainnya.

**Diterima** : 26 Januari 2022

**Direview** : 10 Maret 2022

**Direvisi** : 13 Mei 2022

**Disetujui** : 31 Mei 2022



**Tujuan** - Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, jasa pelayanan, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Bulu.

Desain / Metodologi / Pendekatan – Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sampel penelitian adalah seluruh pegawai Puskesmas Bulu sebanyak 35 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Analisis data penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 23 sebagai olah statistic data. Hipotesis yang dilakukan adalah diduga adanya disiplin kerja, pelayanan kerja, motivasi kerja dan kinerja pegawai di Puskesmas Bulu.

**Hasil dan Pembahasan** – Hasil dari penelitian ini didapat nilai tabel Model Summary nilai R sebesar 0,806 artinya menunjukkan hubungan yang kuat. R square adalah koefisien determinasi yang menunjukkan persentase pengaruh variabel X1, X2, dan X3 terhadap Y. Nilai R square sebesar 0,706 menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja, jasa pelayanan, motivasi kerja secara bersama-sama (simultan) terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 70,6%, sedangkan sisanya 29,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi yang terbentuk  $Y = 1,031 + 0,245X1 + 0,225X2 + 0,284X3$  tanda positif berarti apabila Disiplin kerja (X1), Jasa Pelayanan (X2) dan Motivasi kerja ditingkatkan maka dapat menambah Kinerja Pegawai Pelayanan di Puskesmas Bulu (Y). Disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan nilai  $p = 0,037$  ( $p < 0,05$ ); Jasa pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan nilai 0,035 ( $p < 0,05$ ) dan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dengan nilai  $p = 0,034$  ( $p < 0,05$ ).

**Kesimpulan** – Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa semua hipotesis dapat diterima (Disiplin Kerja, Jasa Pelayanan dan Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai).

**Implikasi Penelitian** – Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan literature yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dengan memperhatikan aspek disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi kerja.

**Batasan Penelitian** - Instrumen yang digunakan hanya kuesioner, sehingga data hanya berasal dari pengisian kuesioner dimana responden mempunyai persepsi tergantung pada pemahaman butir pertanyaan yang tercantum dalam kuesioner, sehingga kemungkinan terjadi perbedaan persepsi responden dan kemungkinan terjadi *liniency* bias yaitu responden menjawab yang tidak sesuai dengan kenyataan diri.

**Kata kunci:** Kerja, Disiplin, Pelayanan, Motivasi, Kinerja, Pegawai.

## PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja tentu saja tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Suwardi dan Utomo (2011) menyampaikan bahwa dari berbagai faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja sebuah organisasi, dengan mendasarkan pada asumsi dan karakteristik penelitian di Setda Kabupaten Pati, maka kami dapat melihat, merasakan dan menangkap adanya gejala menarik untuk dikaji yakni bagaimana

motivasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi mempengaruhi kinerja pegawai demi terciptanya tujuan organisasi. Pentingnya pengembangan sumberdaya manusia dalam organisasi publik (Pemerintah) merupakan hal yang sudah tidak dapat ditawar-tawar lagi, disamping sumberdaya lainnya berupa peralatan, mesin dan teknologi, dalam pencapaian tujuannya. Pegawai atau

karyawan dalam bekerja sehari-hari pasti akan mengharapkan sebuah motivasi dari organisasi tempat mereka bekerja. Motivasi yang rendah cenderung akan melemahkan semangat karyawan dalam bekerja. Pimpinan pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pati harus memperhatikan hal ini, karena motivasi yang diberikan kepada pegawai negeri sipil pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pati masih sangat kurang, maka perlu peningkatan motivasi kepada seluruh pegawai. Motivasi merupakan salah satu komponen penting dalam meraih keberhasilan suatu proses kerja, karena memuat unsur pendorong bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan sendiri maupun. (Suwardi dan Utomo, 2011). Harlie (2010) menjelaskan, disiplin dinilai sebagai jaminan akan pelaksanaan kerja yang bermutu. Karena disiplin memberikan kepastian/kejelasan akan pelaksanaan tugas, bahkan pegawai menjadi percaya diri tentang apa yang dikerjakan, dan apa yang dituju. Disiplin menjadi fasilitas non fisik bagi karyawan, untuk menjaga diri agar tetap bekerja pada jalan yang ditetapkan, sehingga terhindar dari ragam risiko/kesalahan yang merugikan diri sendiri dan perusahaan.

Hasil kinerja pegawai akan meningkat secara optimal apabila pegawai tersebut mempunyai motivasi kerja yang tinggi pula. Kinerja yang optimal perlu dipertahankan untuk menjamin terpenuhinya kepentingan organisasi dan pemenuhan kebutuhan

pegawai. Kinerja berarti pencapaian/prestasi seseorang berkenaan dengan tugas yang diberikan kepadanya. Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral etika. (Afni Can, 2016). Program pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat telah didirikan pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) sebagai unit pelayanan kesehatan terdepan. Selanjutnya melalui unit rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan rujukan secara berjenjang. Selama ini pelayanan kesehatan masyarakat di tingkat Puskesmas atau Puskesmas pembantu sudah baik dan besar manfaatnya bagi masyarakat.

Puskesmas didirikan untuk memberikan pelayanan kesehatan dasar, mempunyai tujuan mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat sebelum masuk rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan lanjutan. Selain itu Puskesmas atau pustu bisa membantu masyarakat untuk segera mendapatkan pelayanan kesehatan saat merasa kesehatannya terganggu atau menurun tanpa harus ke rumah sakit. (Sombolinggi, 2017). Mengingat pentingnya keberadaan Puskesmas di tingkat Kecamatan, maka kinerja pegawai

Puskesmas harus maksimal. Kinerja pegawai Puskesmas maksimal (baik) apabila faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terpenuhi dengan sempurna. Puskesmas di wilayah kerja Kecamatan Bulu merupakan salah satu unit pelayanan dasar yang melakukan pelayanan kesehatan masyarakat dengan sasaran wilayah desa yang terdiri dari 19 desa.

Dalam rangka kelancaran program dan kegiatan Puskesmas, anggaran operasional Puskesmas berasal dari Pemerintah Kabupaten Temanggung, yang disebut Bantuan Operasional Kesehatan (BOK). Sumber dana lain dari pemerintah pusat yang disebut Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dana dari JKN jauh lebih besar hampir sepuluh kali lipat dari dana dari BOK. Dana tersebut setiap tahun meningkat dari jumlah dana tahun sebelumnya. Pada tahun 2018 kurang lebih sebesar 1.546 milyar, naik menjadi 1.844 milyar pada tahun 2019, lalu 2.035 milyar pada tahun 2020. Analisis sementara, dengan adanya peningkatan dana ini menunjukkan adanya peningkatan kinerja dalam melaksanakan pekerjaan. Sebagai gambaran pemberian dana BOK dari pemerintah Kabupaten Temanggung dan anggaran dari Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) selama 3 (tiga) tahun terakhir. Sebagai realisasi anggaran, Puskesmas Bulu melaksanakan 6 (enam) program kesehatan yaitu: program kesehatan lingkungan, program gizi, program pengendalian dan

pemberantasan penyakit (P2P), program kesehatan ibu dan anak / keluarga berencana (KIA/KB), program promosi kesehatan, program upaya kesehatan perorangan (UKP) yang meliputi pemeriksaan kesehatan gigi, kesehatan umum, pemeriksaan penunjang laboratorium dan kefarmasian. Semakin banyaknya kegiatan yang dilakukan Puskesmas dengan jumlah pegawai yang jumlahnya relatif kurang, maka diasumsikan bahwa pegawai Puskesmas dalam bekerja mempunyai kinerja yang tinggi. Terdapat 2 (dua) jenis jasa pelayanan di Puskesmas, yaitu: pertama, jasa pelayanan rutin, jasa ini didapat dari retribusi Puskesmas yang penggunaannya diatur oleh masing-masing Puskesmas berdasarkan peraturan yang berlaku. Pembagian jasa pelayanan rutin dibuat keputusan atau kesepakatan bersama dengan perhitungan pembuatan bobot kerja. Kedua, jasa pelayanan (Jaspel), adalah jasa pelayanan yang didapat dari sistem kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Ciri-ciri manajemen organisasi dengan kinerja tinggi yaitu: mempunyai tujuan yang jelas, mempunyai sumber daya manusia yang baik, komitmen pimpinan yang kuat, orientasi pada hasil, efektifitas dan produktifitas yang meningkat Sebaliknya apabila terdapat pimpinan kurang efektif dan tidak menganggap penting membawa organisasi pada posisi bersaing atau tidak

bergerak maju, maka akan terjadi penurunan kinerja dan bahkan apabila tidak berorientasi pada hasil maka sistem imbalan yang diberlakukan tidak dikaitkan dengan kinerja para pegawai. (Iskandar, 2018)

Besarnya pendapatan retribusi Puskesmas ini berkaitan dengan pengembalian *reward* atau insentif yang diistilahkan jasa pelayanan. Pemerintah Kabupaten Temanggung menentukan target pendapatan namun juga mengembalikan jasa pelayanan sebesar 49% kepada Puskesmas. Secara sederhana dengan adanya target retribusi tinggi maka pengembalian jasa pelayanan juga tinggi, secara langsung akan ada tambahan pendapatan bagi pegawai untuk kesejahteraan keluarga.

Pemerintah selanjutnya memberikan jasa pelayanan sebagai tambahan penghasilan pegawai, namun demikian apakah jasa pelayanan tersebut dapat memberikan kontribusi peningkatan kinerja pegawai Puskesmas Bulu? Penggunaan Jasa pelayanan ini berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2019 Tanggal 20 April 2019 Tentang Penggunaan dana kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional untuk jasa pelayanan kesehatan dan dukungan biaya operasional pada fasilitas kesehatan di tingkat pertama milik pemerintah daerah, serta diatur melalui Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung Nomor 441.9/112/2019 Tentang Pembagian jasa

pelayanan dana kapitasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas. Pembagian Jasa pelayanan dalam sistem kapitasi JKN dihitung berdasarkan: masa kerja pegawai, jenjang pendidikan pegawai dan kehadiran kerja. Pendapatan keuangan atau retribusi Puskesmas dari masyarakat merupakan hasil pengelolaan atau pelayanan Puskesmas dan disetor ke Kas Daerah Pemerintah Kabupaten Temanggung yang selanjutnya dikembalikan lagi kepada Puskesmas sebagai Jasa Pelayanan Rutin.

Uji petik presensi pegawai Puskesmas dengan *finger print* menunjukkan, analisis tentang kedisiplinan berdasarkan data presensi bulanan pegawai Puskesmas pada tahun 2020, menunjukkan tingkat kedisiplinan rendah, pegawai yang mengikuti apel pagi pada jam 07.00 sebesar 52,14%, yang terlambat mengikuti apel pagi 30,0%, karyawan yang mangkir atau meninggalkan kantor pada saat jam kerja 9,42%, yaitu sebelum kepulangan bekerja jam 14.00. Kepulangan pegawai sesuai jam kerja 72.57%, ijin keperluan pribadi 12.85% dan ijin karena sakit 4,0%. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana menciptakan kinerja pegawai Puskesmas Bulu, Kabupaten Temanggung lebih maksimal. Hal yang perlu diperhatikan menyangkut kinerja pegawai Puskesmas Bulu, gejala menunjukkan adanya kinerja yang belum stabil (belum maksimal). Faktor-faktor yang berkaitan dengan kinerja pegawai

Puskesmas tersebut diindikasikan menyangkut faktor motivasi kerja, jasa pelayanan (kompensasi), dan disiplin kerja, adapun faktor lain seperti kepuasan kerja tidak dilakukan penelitian. Peneliti ingin melihat kondisi Puskesmas, apakah faktor motivasi kerja, jasa pelayanan (kompensasi) berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Puskesmas Bulu? Oleh karena itu peneliti ingin melihat bagaimana kinerja pegawai pada saat ini dengan menganalisis obyek/variabel yang ditentukan dan juga membandingkan terhadap hasil penelitian terdahulu yang mungkin dengan variabel sama atau mirip, namun dengan tempat penelitian yang berbeda.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau kriteria lain yang telah ditentukan terlebih dahulu dan

telah disepakati bersama. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan, untuk menyelesaikan pekerjaan.

### **Pengertian Disiplin Kerja**

Disiplin kerja mempunyai peranan penting untuk membentuk seseorang mempunyai tanggungjawab dalam bekerja. Organisasi yang hendak mencapai tujuan maka saling mendukung satu samalainnya antara pegawai dan organisasi atau sebaliknya.

### **Jasa Pelayanan**

Dimensi sistem imbalan atau sistem pembayaran mempengaruhi efektifitas organisasi, terdiri dari dua bentuk: pertama, sistem kompensasi (*compensation system*) dan kedua, sistem penghargaan (*reward system*). Sistem kompensasi adalah sebuah tatanan yang mengatur tatacara pemberian imbalan yang sifatnya terukur dan pasti kepada tenaga kerja di dalam sebuah organisasi. Kompensasi merupakan sesuatu yang diberikan kepada atau diterima oleh seseorang tenaga kerja, yang sepadan dengan pelayanan (*equivalent for service*) yang telah diberikannya kepada organisasi. Sepadan (*equivalent*) adalah sebuah harga yang dapat diukur, sebagai imbalan atas apa yang telah disumbangkan sebagai hasil kerja pegawai, yang harus diberikan oleh organisasi. Kompensasi adalah upah kerja yang sifatnya terukur, sepadan dengan hasil kerja yang telah disumbangkan.



## **Pengertian motivasi**

Hasil kerja pegawai merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas, dalam suatu organisasi seringkali menghasilkan kualitas kerja yang berbeda-beda bagi setiap pegawai. Adanya perbedaan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor seperti motivasi dan disiplin pegawai.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Penelitian sensus dengan jenis *eksplanatory research* yaitu penelitian untuk menjelaskan kedudukan variabel yang diteliti. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional study*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari pengaruh disiplin kerja, jasa pelayanan, motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. (Sugiyono, 2015)

### **Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data adalah tergolong data primer, yang dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner terstruktur dan Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersumber dari data primer meliputi hasil wawancara, kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang telah disusun sesuai tujuan penelitian dan data sekunder yang diperoleh melalui cara telaah pustaka dari dokumen Puskesmas Bulu dan dokumen dari Dinas Kesehatan Kabupaten Temanggung atau instansi terkait.

## **Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas Bulu, Kabupaten Temanggung, yang berstatus pegawai negeri sipil dan pegawai tidak tetap. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan total sampling yaitu semua pegawai Puskesmas Bulu sebanyak 35 orang pegawai.

### **Variabel Penelitian**

Variabel bebas terdiri dari variabel bebas meliputi disiplin kerja, jasa pelayanan, dan motivasi kerja. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kinerja Pegawai.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Validitas adalah tingkat ketepatan penggunaan alat terhadap suatu gejala. Untuk menguji validitas kuesioner diambil sampel yang dianggap mewakili keseluruhan responden dengan menggunakan teknik korelasi product moment (Arikunto, 2002). Reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari suatu hasil alat ukur untuk mengukur suatu gejala. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $\geq 0,60$  (Ghozali, 2017).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik responden**

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di Puskesmas Bulu Temanggung berjenis kelamin laki-laki sebanyak 4 responden (11%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 31 responden (89%),

ini menunjukkan karyawan di Puskesmas Bulu terbanyak berjenis kelamin Perempuan. Pada penelitian ini melibatkan sebanyak 35 (tiga puluh lima) responden dengan kriteria tingkat pendidikan berbeda-beda. Lulusan SLTA sebanyak 3 orang (8,6%), lulusan Diploma 1 (satu) sebanyak 3 orang (8,6%), lulusan Diploma 3 (tiga) sebanyak 25 orang (71,4%) dan lulusan Diploma 4/Sarjana sebanyak 4 orang (11,4%). Dari keseluruhan responden, tingkat pendidikan terbanyak pada jenjang pendidikan Diploma 3 sebanyak 25 orang (71,4%) dan paling rendah pada jenjang SLTA dan Diploma 1 dengan jumlah masing-masing 3 orang (8,6%).

#### **Uji asumsi klasik**

Berdasarkan hasil pengujian normalitas dengan grafik normal p-plot menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik berhimpit dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal (lihat gambar 1). Hasil pengujian Multikolinieritas pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor menunjukkan nilai VIF yang cukup kecil, dimana semuanya berada dibawah 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1. Hal itu berarti bahwa variabel-variabel independen yang digunakan dalam model regresi tidak menunjukkan adanya gejala multikolinieritas, yang berarti bahwa semua variabel tersebut dapat digunakan sebagai variabel independen. Gambar 2 diketahui

bahwa titik-titik menyebar secara acak serta menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dari pengamatan pada grafik diatas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi Heteroskedastisitas.

#### **Analisis Bivariat**

Persamaan regresi dibawah, mempunyai arti bahwa nilai konstanta sebesar 1,031 bertanda positif berarti kinerja pegawai Puskesmas masih bisa ditingkatkan lagi. Variabel Disiplin Kerja ( $X_1$ ) koefisien regresinya sebesar 0,245 dan bertanda positif (+). Berarti setiap variabel disiplin kerja meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai, dengan anggapan variabel independen lainnya tetap. Variabel Jasa Pelayanan ( $X_2$ ) koefisien regresinya sebesar 0,225 dan bertanda positif (+). Berarti setiap variabel motivasi meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai, dengan anggapan variabel independen lainnya tetap. Variabel Motivasi ( $X_3$ ) koefisien regresinya sebesar 0,284 dan bertanda positif (+). Berarti setiap variabel kompensasi meningkat, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja pegawai, dengan anggapan variabel independen lainnya tetap. Berdasarkan persamaan regresi berganda diatas, menunjukkan bahwa variabel motivasi merupakan variabel dominan dalam mempengaruhi kinerja pegawai. Setelah dilakukan uji regresi linier berganda antara



variabel pengaruh (disiplin kerja, jasa pelayanan, motivasi kerja) secara bersamaan terhadap variabel terpengaruh (kinerja), maka dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,031 + 0,245X_1 + 0,225X_2 + 0,284X_3 + e$$

Dari hasil analisis regresi (Tabel 4) pada variabel disiplin kerja, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,174 dengan signifikansi p sebesar 0,037, sehingga nilai p lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu di Kabupaten Temanggung. Semakin tinggi disiplin kerja, maka semakin meningkat kinerja pegawai. Sehingga Hipotesis 1 (satu) terbukti. Dari hasil analisis regresi (Tabel 4) pada variabel jasa pelayanan, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,204 dengan signifikansi p sebesar 0,035, sehingga nilai p lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan jasa pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu di Kabupaten Temanggung. Semakin tinggi jasa pelayanan, maka semakin meningkat kinerja pegawai. Sehingga Hipotesis 2 (dua) terbukti. Dari hasil analisis regresi (Tabel 4) pada variabel motivasi kerja, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,223 dengan signifikansi p sebesar 0,034, sehingga nilai p lebih kecil

dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, maka dapat disimpulkan motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu di Kabupaten Temanggung. Semakin tinggi motivasi, maka semakin meningkat kinerja pegawai. Sehingga Hipotesis 3 (tiga) terbukti.

Berdasarkan hasil perhitungan (Tabel 5) diperoleh nilai F-hitung sebesar 7,713 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa Disiplin Kerja, Jasa Pelayanan dan Motivasi berpengaruh secara signifikan bersama-sama terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu di Kabupaten Temanggung.

Prosentase pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nilai *adjusted*  $R^2$ , hal ini dikarenakan nilai *adjusted*  $R$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model regresi didapat. Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 6, diperoleh besarnya koefisien determinasi yang telah disesuaikan sebesar 0,706, artinya variasi dari variabel kinerja pegawai sebesar 70,6% dapat dijelaskan oleh variabel disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi, sedangkan 29,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Tabel 1  
 Deskripsi Responden

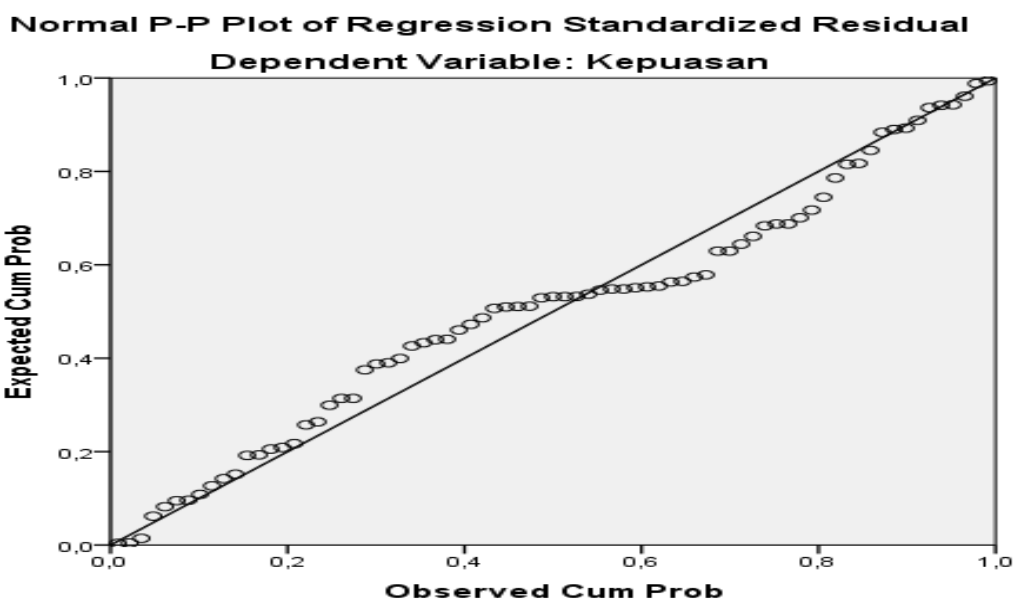
No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	4	11,0%
2	Perempuan	31	89,0%
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 2  
 Penyebaran Jenjang Pendidikan Responden

Jenjang Pendidikan	Jumlah / orang	Persentase
SLTA	3	8,6
Diploma 1 (D-1)	3	8,6
Diploma 3 (D-3)	25	71,4
D-4/Sarjana	4	11,4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer diolah, 2022



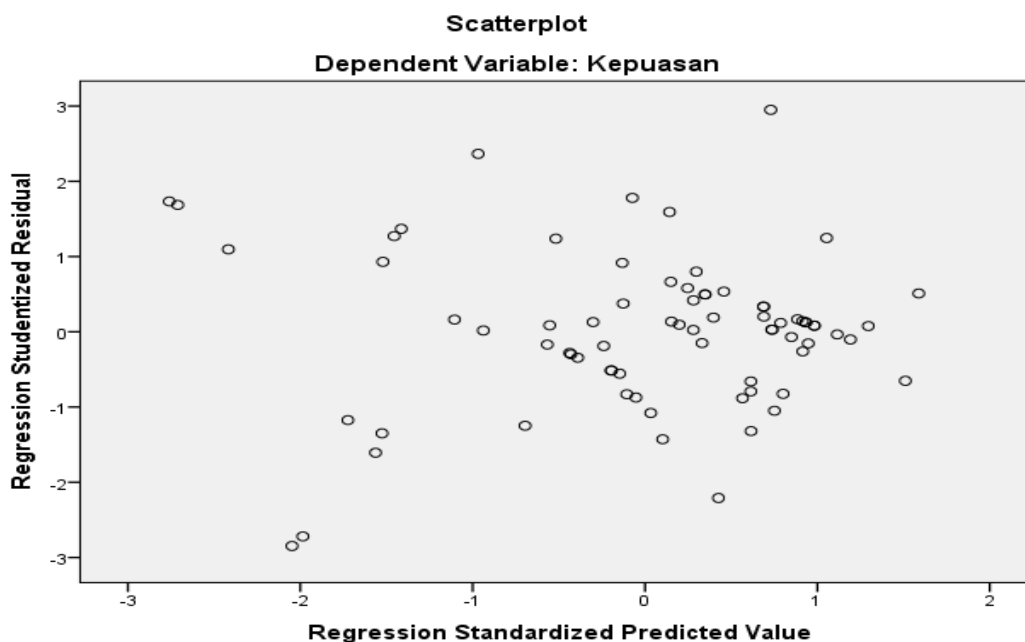
Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar 1. Uji Normalitas

Tabel 3  
 Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Disiplin Kerja	0,901	1,109	Bebas Multikolinier
Jasa Pelayanan	0,786	1,270	Bebas Multikolinier
Motivasi Kerja	0,822	1,219	Bebas Multikolinier

Sumber: Data primer diolah, 2022



Sumber: Data primer diolah, 2022

Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4

Hasil Uji Regresi Linier Berganda antara Variabel Disiplin kerja, Jasa pelayanan, Motivasi kerja (secara bersama) Terhadap Variabel Kinerja.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-Order	Partial	P art
Model								
(Constant)	1,031	0,598		1,725	0,095			
Disiplin Kerja	0,245	0,113	0,299	2,174	0,037	0,361	0,364	0,296
Jasa Pelayanan	0,225	0,102	0,326	2,204	0,035	0,468	0,368	0,300
Motivasi	0,284	0,128	0,332	2,223	0,034	0,503	0,371	0,302

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tabel 5  
 Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
Regression	5,813	3	1,938	7,713	0,001 <sup>b</sup>
Residual	7,787	31	,251		
Total	13,600	34			

Sumber: Data primer diolah, 2022



Tabel 6  
Hasil Koefisiensi Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
Regression	0,806 <sup>a</sup>	0,730	0,706	8,66011

Sumber: Data primer diolah, 2022

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi kerja secara bersama-sama membawa pengaruh terhadap kinerja karyawan Puskesmas Bulu. Hal ini ditunjukkan dengan hasil penelitian tingkat koefisien determinasi sebesar  $R^2 = 0.706$ . Dalam penelitian ini dilakukan kajian untuk memperoleh informasi tentang pengaruh kinerja karyawan Puskesmas Bulu dengan menghubungkan faktor disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi kerja.

Peningkatan disiplin dari lembaga puskesmas dapat dilakukan oleh pimpinan, pimpinan memberikan keteladanan disiplin, tertib administrasi juga tertib laporan. Pimpinan yang adil terhadap semua staf, pengertian adil itu tidak harus sama namun dimaksudkan pemberian tugas pekerjaan sesuai keahliannya atau pemberian target pekerjaan dengan rentang waktu penyelesaian tugas yang telah ditentukan. Peningkatan disiplin terhadap pegawai, dengan jalan pegawai diikutkan dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk meningkatkan kemampuan dan wawasan, selanjutnya akan lebih mampu menyelesaikan tugas kerja yang diberikan.

Supaya proses disiplin berjalan dengan baik, maka peranan individu dalam menjalankan tugas-tugasnya diberikan target pekerjaan. Pengawasan melekat (waskat), perlakuan yang adil dalam penerimaan jasa pelayanan, penegakan disiplin di lembaga dengan menegakkan sanksi hukum dan peraturan yang berlaku. Ketegasan pimpinan dalam mengatur jalannya operasional peskesmas. Tindakan disiplin atau hukuman disiplin diberlakukan yang disebabkan oleh kejadian-kejadian perilaku khusus dari pegawai yang menyebabkan rendahnya produktifitas atau pelanggaran aturan-aturan instansi. Tidak kalah penting adalah menciptakan hubungan kemanusiaan yang baik di dalam lembaga puskesmas.

Upaya peningkatan disiplin melalui lembaga puskesmas dilakukan dengan menerapkan indikator kedisiplinan yang ada dan disesuaikan kondisi puskesmas. Kedisiplinan diharapkan akan tumbuh dan dapat dibina melalui pelatihan pendidikan atau penanaman kebiasaan dengan keteladanan tertentu, yang harus dimulai sejak di lingkungan keluarga, dan agar terus tumbuh berkembang serta menjadikannya bentuk disiplin yang kuat. (Soetanto, 2012).

Penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dan Taufik (2012) mengemukakan disiplin berkontribusi terhadap pencapaian kinerja. Artinya, seorang pegawai yang bekerja dengan nilai-nilai disiplin, memiliki peluang lebih besar untuk mencapai tujuan, karena setiap kedisiplinan kerja menggambarkan konsistensi dan komitmen akan pelaksanaan tugas yang benar, serta memperhatikan aspek-aspek yang ditimbulkannya di kemudian hari. Peraturan Pemerintah nomor 53 Tahun 2010 tentang disiplin, menyebutkan bahwa, disiplin kerja pegawai negeri mutlak harus dijalankan dan ditegakkan demi tumbuh berkembangnya suatu aparatur pemerintah dalam mengamalkan tugas dan tanggungjawab yang telah dipercayakan bangsa dan negara kepada pegawai negeri, oleh karena itu sudah menjadi kewajiban setiap pegawai untuk menegakkan disiplin. (Legawa & Mandala, 2019).

Disiplin kerja merupakan suatu kemampuan yang akan berkembang dalam kehidupan keseharian seseorang atau organisasi dalam taat azas, peraturan, norma-norma, dan perundang-undangan untuk melakukan nilai-nilai tertentu dan tujuan hidup yang ingin dicapai oleh mereka dalam bekerja. Indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kedisiplinan seseorang diantaranya: tujuan pemberian pekerjaan dan kemampuan pegawai, keteladanan pimpinan, balas jasa, keadilan, pengawasan

melekat (waskat), sanksi hukum, ketegasan, hubungan kemanusiaan. Bila disiplin melalui lembaga puskesmas ini tercipta maka kinerja puskesmas akan jauh lebih baik lagi (Indriyani et al., 2019). Faktor prediksi yang mempengaruhi penerimaan jasa pelayanan guna meningkatkan kinerja adalah jenjang pendidikan, lama kerja, kehadiran pegawai. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai puskesmas namun kuat pengaruhnya dalam katagori sedang. Sejalan dengan pendapat Indriyani et al., (2019) bahwa kompensasi (imbalan) tidak berdasarkan kemampuan kerja individu kepada organisasi, akan tetapi hanya ditentukan oleh jenjang pendidikan sebagai dasar penentuan kepangkatan, serta lamanya masa kerja.

Analisis secara umum di Puskesmas Bulu, besar kecilnya penerimaan jasa pelayanan sebenarnya hanya ditentukan oleh kehadiran kerja. Kehadiran kerja terkait dengan istilah point kerja, yaitu penerimaan jasa pelayanan yang diperhitungkan berdasar kehadiran kerja masing-masing karyawan. Sedangkan jenjang pendidikan dan lama kerja untuk penerimaan jasa pelayanan sudah ditentukan melalui Keputusan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten. Dari sisi lain, lama bekerja akan berubah dengan sendirinya karena setiap 2 (dua) tahun mendapat Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala. Sedangkan untuk

jenjang pendidikan terkecuali pegawai yang bersangkutan menginginkan pendidikan yang lebih tinggi lagi. Peran individu dalam hal ini pegawai puskesmas sangat penting, karena bekerja dalam suatu sistem dan struktur organisasi apabila ingin meningkatkan pendidikan harus mendapatkan ijin dari instansi pemerintah daerah. Selanjutnya apabila menghendaki penerimaan jasa pelayanan yang lebih tinggi harus menempuh dua cara pertama, tidak sering terlambat bekerja dan atau tidak sering ijin tidak masuk bekerja. Kedua, melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi sesuai bidang pekerjaan yang dibebankan di puskesmas.

Terlepas dari faktor jenjang pendidikan dan lama bekerja, untuk memperoleh penerimaan jasa pelayanan yang lebih tinggi, maka organisasi puskesmas harus melakukan promosi dan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap citra puskesmas, yang pada gilirannya pendapatan puskesmas naik. Apabila pelayanan kesehatan baik, maka pendapatan puskesmas setiap bulan akan meningkat, jasa pelayanan bagi setiap karyawan akan bertambah pula. Selanjutnya pegawai puskesmas dituntut mempunyai kinerja yang tinggi.

Motivasi merupakan kondisi mental seseorang yang mendorong melakukan tindakan dan memberikan kekuatan yang

mengarah kepada pencapaian kebutuhan, memberikan kepuasan, atau mengurangi ketidak seimbangan. (Vera wt al., 2016) Motivasi sangat menentukan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada masing-masing pegawai. Mendorong seseorang untuk bekerja dengan baik dengan efektif dan efisien sehingga menumbuhkan kinerja yang maksimal. (Yusuf et al., 2020). Motivasi para pegawai puskesmas lebih terdorong oleh faktor intrinsik, hal ini merupakan hal yang baik. Faktor pemeliharaan (*hygienis*) tetap diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan, yang meliputi gaji, kehidupan pribadi, kualitas supervisi, kondisi kerja, hubungan antar pribadi dan kebijaksanaan. (Wulandari dan Bagia, 2021). Berkait erat dengan motivasi adalah disiplin pegawai Puskesmas yang merupakan faktor mendasar guna meningkatkan produktivitas pegawai dan menunjang kinerja. Hasil penelitian di Puskesmas Bulu, bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan di Puskesmas Bulu Temanggung, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Puskesmas Bulu, Kabupaten Temanggung, tahun 2021. Hal



yang perlu dilakukan adalah dengan mengadakan Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan (Diklatpim) bagi Kepala Puskesmas, agar dapat melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewajibannya dengan lebih baik sehingga kepuasan kerja pegawai akan meningkat. Kemampuan Kepala Puskesmas dalam memberikan semangat, contoh dalam menanamkan jiwa kedisiplinan bagi pegawai/anggotanya, mampu memberikan motivasi bagi pegawai agar dapat bekerja dengan baik. Dengan meningkatnya kepuasan kerja pegawai, akan berdampak dengan peningkatan kinerja karyawan.

Kepala Puskesmas perlu memperhatikan aspek perilaku terutama pada aspek disiplin kerja dengan peningkatan kinerja pegawai melalui perbaikan presensi, seluruh pegawai berangkat kerja lebih awal untuk melaksanakan finger print dengan baik serta perlu pengawasan melekat (waskat) dari kepala puskesmas. Kemampuan dalam

memotivasi pegawai yaitu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengikuti pelatihan dan melanjutkan pendidikan, memberikan tanggapan atas hasil kerja yang dicapai pegawai dan memberikan kesempatan pada pegawai untuk mengemukakan pendapat terkait pekerjaannya. Selain itu perlu adanya perhatian terhadap kondisi kerja pegawai dengan menjaga suasana kerja yang kondusif, kebersihan dan kerapian ruangan. Pembagian kompensasi jasa pelayanan untuk seluruh pegawai transparan dan memberikan tambahan jasa (*reward*) bagi petugas yang berprestasi.

### **IMPLIKASI PENELITIAN**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan literature yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dengan memperhatikan aspek disiplin kerja, jasa pelayanan dan motivasi kerja.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Afni Can, Y. (2016). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis dan Publik*, 4(1), 1-26.
- Arikunto, S. (2002). Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. 2017.
- Ghozali, I. (2017). Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harlie, M. (2010). Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Tabalong di Tanjung Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 11, 117-124.
- Hidayat, Z., dan Taufik, M. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja serta Motivasi



- Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang. *Jurnal WIGA*, 2(1), 80–97.
- Indriyani, I., Lestari, L., dan Rasal, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Kompensasi Pada Pegawai Kantor Kecamatan Nongsa. *Jurnal Dimensi*, 8(1).  
<https://doi.org/10.33373/dms.v8i1.1856>
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia*, 12(1). <https://doi.org/10.32812/jibeka.v12i1.8>
- Legawa, G. A. S., dan Mandala, S. (2019). Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil Pada Lembaga Masyarakat Kelas Ii B Singaraja. *Kertha Widya*, 6(2). <https://doi.org/10.37637/kw.v6i2.305>
- Soetanto, E. (2012). *Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. POS Indonesia (Persero) Kantor Malang*. 2(2), 14–19.
- Sombolinggi, 2017. (2017). Efektivitas Pelayanan Puskesmas Makale Terhadap Pasien Di Kabupaten Tana Toraja. In *Вестник Росздрава* (Vol. 6, hal. 5–9).
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*.
- Suwardi, S., dan Utomo, J. (2011). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Analisis Manajemen*, 5(1), 75–86.
- Vera, O. :, Symbolon, H., Seno Andri, H., & Si, M. (2016). Pengaruh Pemberian Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Posindo (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. *Jom Fisip*, 3(2).
- Wulandari, P. A. A., dan Bagia, I. W. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pada Pegawai Puskesmas. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(2).  
<https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.28701>
- Yusuf, R. K., Sjarlis, S., dan Rahim, D. R. (2020). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Kerja Pegawai di Kecamatan Pasimarannu Kabupaten Kepulauan Selayar. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 1(3).