



**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
SAYUR MATINGGI KECAMATAN
SAYUR MATINGGI.**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis*

Oleh

NURMALA MATONDANG

NIM 12 230 0070

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
SAYUR MATINGGI KECAMATAN
SAYUR MATINGGI.**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Manajemen Bisnis*

Oleh

**NURMALA MATONDANG
NIM 12 230 0070**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

Pembimbing I

**Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001**

Pembimbing II

Ja'far Nasution, M.E.I

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Skripsi

a.n. **NURMALA MATONDANG**

Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

NIM : 12 230 0070

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin

Parkasmas Sayur

Padangsidimpuan, 14 Juni 2017

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di_

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n **NURMALA MATONDANG** yang berjudul: **"Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien di Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi"**. Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ekonomi Syariah Konsentrasi Manajemen Bisnis Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak kami ucapkan teima kasih yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Ikhwanudin Harahap, M.Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, M.El.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN

PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURMALA MATONDANG
NIM : 12 230 0070
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpun pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpun, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpun, 12 Mei 2017

Pembuat Pernyataan,



NURMALA MATONDANG

NIM. 12 230 0070

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NURMALA MATONDANG
Nim : 12 230 0070
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institusi Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi**. Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

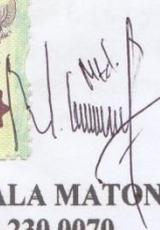
Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 12 Mei 2017

Yang menyatakan,




NURMALA MATONDANG
NIM. 12 230 0070



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : NURMALA MATONDANG
Nim : 12 230 0070
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / EKONOMI SYARIAH
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien
Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.

Ketua

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Sekretaris

Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

Mudzakkir Khotib Siregar, M.A
NIP. 19721121 199903 1 002

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jum'at, 26 Mei 2017
Pukul : 14.00 WIB - Selesai
Hasil/Nilai : 72,38 (B)
IPK : 3,25
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon.(0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
SAYUR MATINGGI KECAMATAN SAYUR
MATINGGI**

**NAMA : NURMALA MATONDANG
NIM : 12 230 0070**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Manajemen Bisnis

Padangsidimpuan, 14 Juni 2017

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag f
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : NURMALA MATONDANG
Nim : 12 230 0070
Judul : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi
Kata Kunci : Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu, puskesmas harus memberikan kesan yang baik dimata pasien, dimana puskesmas memiliki disiplin kerja yang baik sehingga memberikan kepuasan kepada pasien. Pasien tentunya ingin mendapatkan produk dan jasa untuk memberikan kepuasan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menetapkan teori-teori yang diperoleh dibangku kuliah.

Pendekatan yang dilakukan adalah teori yang berkaitan dengan disiplin kerja dan kepuasan pasien. Disiplin kerja kesadaran dan kesediaan menaati semua peraturan perusahaan maupun instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. Sedangkan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket. Kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS Versi 22,0. Uji yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian adalah analisis regresi linier sederhana, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, koefisien determinasi dan uji t.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan (H_a diterima) dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.645 > 1.660$. Kemudian dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 0.180 yang artinya sebesar 18% menunjukkan variabel disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumWr. Wb

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur hanyalah milik Allah SWT Sang *Khaliq*, yang telah memberikan rahmat sebagai bentuk kasih sayang-Nya dan menjadikan pergantian siang dan malam sebagai bahan renungan bagi orang yang mempunyai akal sebagai bentuk dari hidayah-Nya, sehingga dengan segala petunjuk dan *'inayah*-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya shalawat beriringkan salam peneliti persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang diutus untuk menyempurnakan akhlak manusia sekaligus menjadi suritauladan bagi segenap manusia yang syafa'atnya sangat diharapkan di kemudian hari.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu dalam memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Lengkap (S-1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Ekonomi Syariah IAIN Padangsidempuan. Maka peneliti menyusun skripsi dengan judul :“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasiendi Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi”.

Sepanjang proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari banyak mengalami hambatan atau kendala yang harus dijalani, namun berkat do'a, semangat dan dorongan dari berbagai pihak baik berupa dukungan material dan spiritual akhirnya hambatan tersebut dapat teratasi dengan lancar dan tepat waktu.

Untuk itu dengan penuh rasa hormat, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini:

1. Bapak Prof. H. Ibrahim Siregar, MCL, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan, serta Bapak Drs. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A, Bapak Aswadi Lubis, S.E., M.Si, Bapak Drs. Syamsuddin Pulungan, M.Ag, selaku Wakil Rektor I, II dan III.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Azis Siregar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
3. Bapak Ibu Wakil Dekan, Bapak Darwis Harahap, S.HI. M.Si, selaku wakil Dekan bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani, M.Ag, selaku wakil Dekan bidang Administrasi dan Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, selaku wakil Dekan bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Bapak Isa, ST.MM, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
5. Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Ja'far Nasution, M.E.I selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia memberikan bantuan, semangat, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan masukan, arahan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Seluruh staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran administrasi.
9. Bapak Heri Johari selaku pimpinan BPJS Ketenagakerjaan Aek Tampang, Ibu Dian Suzia selaku Supervisor dan beserta Staff yang telah membantu membimbing dalam melaksanakan Penelitian ini.
10. Teristimewa terimakasih sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Arifin Matondang dan Ibunda Darsih tercinta yang telah mendidik dan membimbing peneliti sampai saat ini. Serta seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Terkhusus teman-teman (Fera, Elviana, Niskhoiriyah hasibuan, Juni Afrida, Nurindom Hasibuan, Harida Zarti Sikumbang, Minta Ito Harahap) dan teman-teman ES-II semester I dan II dulu, serta ES-4 Manajemen Bisnis semester III-VIII, serta seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2012 FEBI yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan semangat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Terima kasih kepada teman-teman KKL angkatan XL pada tanggal 27 Juli sampai 02 September 2015 di Lingkungan Banjar II Kec. Kota Pinang.
13. Terima kasih kepada teman magang pada tanggal 01-24 Oktober 2015 pada BPJS Ketenagakerjaan Aek Tampang.

14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini belum mencapai hasil sebagaimana yang diharapkan, yaitu kesempurnaan baik dari segi isi, bahasa maupun segi analisa dan sistematika pembahasannya. Karenanya peneliti sangat mengharapkan kritikan dan saran yang konstruktif dari pembaca demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembacanya, dan semoga Allah SWT meridoinya dan melimpahkan rahmat-Nya, sehingga terasa berkah dan manfaatnya kepada kita semua.

Amin.

Padangsidempuan, Mei 2017
Peneliti,

Nurmala Matondang
12 230 0070

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | sa | s | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥ a | ḥ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | zal | z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syin | Sy | Es |
| ص | ṣ ad | ṣ | Es dan ye |
| ض | ḍ ad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭ a | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓ a | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘ | Koma terbalik di atas |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Ki |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Wau | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ..’.. | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vocal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| — / | fath ah | A | A |
| — / | Kasrah | I | I |
| — و | ḍ ommah | U | U |

- b. Vokal Rangkap adalah vocal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|---------------|----------|---------|
|ي | fath ahdanya | Ai | a dan i |
| و..... | fath ahdanwau | Au | a dan u |

- c. Maddah adalah vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|--------------------------|-----------------|----------------------|
|ا..... | fath ah dan alif atau ya | a | a dan garis atas |
|ى | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
|و | ḍ ommah dan wau | u | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fath ah, kasrah, dan ḍ ommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid . Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ا . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | |
| LEMBAR PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI | |
| BERITA ACARA UJIAN MUNAQSAH | |
| HALAMAN PENGESAHAN DEKAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | vi |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|---|
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Batasan Masalah..... | 5 |
| D. Defenisi Operasional Variabel | 5 |
| E. Rumusan Masalah | 6 |
| F. Tujuan Penelitian | 6 |
| G. Manfaat Penelitian | 7 |
| H. Sistematika Pembahasan | 7 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Kerangka Teori | 9 |
| 1) Kepuasan Pasien | 9 |
| 2) Disiplin Kerja..... | 18 |
| B. Penelitian Terdahulu | 33 |
| C. Kerangka Berpikir | 37 |
| D. Hipotesis | 38 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Lokasi dan Waktu Pelitian | 39 |
| B. Jenis Penelitian..... | 39 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 39 |
| D. Sumber Data..... | 41 |
| E. Instrumen Pengumpulan Data..... | 42 |
| F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen | 43 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 45 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Puskesmas Sayur Mtinggi | |
| Kecamatan Sayur Matinggi..... | 48 |
| 1. Sejarah Puskesmas Sayur Matinggi | |
| Kecamatan Sayur Matinggi..... | 48 |
| 2. Tujuan Berdiri Puskesmas Sayur Matinggi | |
| Kecamatan Sayur Matinggi..... | 51 |
| 3. Visi dan Misi Puskesmas Sayur Matinggi | |
| Kecamatan Sayur Matinggi..... | 51 |
| 4. Struktur Organisasi Puskesmas Sayur Matinggi..... | 53 |
| B. Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 1. Uji Validitas | |
| a. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X)..... | 54 |
| b. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) | 55 |
| 2. Uji Reliabilitas | |
| a. Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X) | 56 |
| b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y) | 57 |
| C. Hasil Penelitian | 57 |
| 1. Uji Normalitas..... | 57 |
| 2. Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 59 |
| 3. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 61 |
| 4. Uji Hipotesis (Uji t) | 62 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 63 |
| E. Keterbatasan Penelitian..... | 64 |

BAB V PENUTUP DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 65 |
| B. Saran | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

CURICULUM VITAE

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 1.1 | : Defenisi Operasional Variabel..... | 5 |
| Tabel 2.1 | : Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| Tabel 3.1 | : Indikator Skor..... | 43 |
| Tabel 4.1 | : Hasil Analisis <i>Correlated Item-Total Item Correlation</i> Variabel (X)..... | 54 |
| Tabel 4.2 | : Hasil Analisis <i>Correlated Item-Total Item Correlation</i> Variabel (Y)..... | 55 |
| Tabel 4.3 | : Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X)..... | 56 |
| Tabel 4.4 | : Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)..... | 57 |
| Tabel 4.5 | : Hasil One-Sampel Kolmogrov Smirnov..... | 59 |
| Tabel 4.6 | : Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 60 |
| Tabel 4.7 | : Hasil Koefisien Determinasi..... | 61 |
| Tabel 4.8 | : Hasil Uji t Regresi Linier Sederhana..... | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Berpikir..... | 37 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Puskesmas..... | 53 |
| Gambar 4.2 : Hasil Plot Uji Normalitas..... | 58 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia memiliki posisi sangat strategis dalam organisasi, artinya unsur manusia memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Untuk itulah eksistensi sumber daya manusia dalam organisasi sangat kuat. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Tujuan diselenggarakannya pembangunan kesehatan adalah meningkatnya kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan tersebut telah diselenggarakan berbagai upaya kesehatan secara menyeluruh, berjenjang, dan terpadu dengan menempatkan puskesmas sebagai pertanggung jawab penyelenggara upaya kesehatan tingkat pertama. Puskesmas wajib melaksanakan program pokok yang bersifat nasional dan program tambahan yang bersifat lokal sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan daerah.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disatu atau sebagian wilayah kecamatan. Puskesmas sebagai upaya pelayanan kesehatan strata pertama meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan masyarakat dan kegiatan yang dilakukan puskesmas, selain dari

intren sendiri tetapi juga perlu peran serta masyarakat dalam pengembangan kesehatan terutama dilingkungan masyarakat yang sangat mendasar, sehingga pelayanan kesehatan dapat lebih berkembang.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena tidak cukup efektif membantu masyarakat dalam memberikan pertolongan pertama dengan standar pelayanan kesehatan. Kondisi ini disadari oleh persepsi awal yang negatif dari masyarakat terhadap disiplin puskesmas, misalnya anggapan bahwa mutu disiplin yang terkesan seadanya, baik dilihat dari sarana dan prasarana.

Menurut Philip Kotler, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan yang diharapkan.¹ Sedangkan menurut Engel, kepuasan pasien merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pasien, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pasien.² Kepuasan pasien merupakan respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (*disconfirmations*). Apabila disiplin kerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya. Pasien merasa puas apabila pasien tersebut merasa mendapatkan *value* (nilai) dari perawat atau penyedia jasa.

¹Philip Kotler, *Marketing Management* (New Jersey: Prentice, 2000), hlm. 36.

²James F. Engel, et.al. *Perilaku Konsumen* alih bahasa FX Budiyanoto (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), hlm. 11.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor penting agar puskesmas tersebut tetap unggul dan eksis baik dari faktor keuangan dan produksi. Semua organisasi pasti mempunyai standar perilaku yang harus dilakukan dalam hubungannya dengan pekerjaan baik secara tertulis atau tidak. Oleh karena itu peningkatan disiplin menjadi bagian yang penting dalam SDM, sebagai faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan memberikan nilai tambah kepada puskesmas serta memberikan kepuasan kepada pasien. Sehingga ketika melakukan evaluasi tidak salah sasaran dan berdampak positif terhadap disiplin pegawai. Pegawai adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap puskesmas. Pegawai menjadi pelaku yang menunjang tercapainya visi dan misi suatu puskesmas.³ Dengan disiplin kerja pegawai semakin baik maka kepuasan pasien akan terpenuhi.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Pegawai Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi memberikan prakiraan bahwa pasien yang datang atau berobat setiap harinya \pm 100 orang.⁴ Peneliti juga melakukan wawancara kepada 2 pasien yang sedang berobat di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi sebagai bahan penelitian terdahulu atau survei awal.

³Malayu S.P Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm 183-184.

⁴Hasil wawancara dengan pegawai dari Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, Rabu 13 Juli 2016, Pukul 10.00 Wib.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan pasien adalah sebagai berikut: Menurut ibu Tina kurangnya disiplin kerja pegawai di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi sebagai bahan penelitian terdahulu atau survei awal.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan pasien adalah sebagai berikut: Menurut ibu Tina kurangnya disiplin kerja pegawai di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi yang mengakibatkan pasien tidak merasa puas dan masih ada pegawai yang menyempatkan hal lain diluar dari pekerjaan pada saat jam kerja.

Sedangkan menurut bapak Gani kedisiplinan pegawai di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi belum optimal, dimana penyelesaian tugas yang tidak sesuai dengan standar kerja serta rendahnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.⁵

Dari hasil wawancara, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa timbulnya kepuasan pasien dikarenakan adanya disiplin kerja yang baik. Semakin baik disiplin kerja maka kepuasan pasien juga akan terpenuhi.

Berdasarkan uraian diatas peneliti merasa perlu untuk memaparkan lebih lanjut dari masalah tersebut. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi”**.

⁵Hasil wawancara dengan pasien dari Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, Kamis 14 Juli 2016, Pukul 09.00 Wib.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diketahui bahwa tingkat kedisiplinan Pegawai Puskesmas Sayur Matinggi belum optimal. Dimana pegawai masih memiliki citra yang kurang baik, yaitu ada yang menyempatkan hal lain diluar pekerjaannya, penyelesaian tugas yang tidak sesuai dengan standar kerja, rendahnya rasa tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penelitian ini dibatasi pada satu variabel independen yaitu disiplin kerja (X) dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y).

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul skripsi ini maka disini dibuat definisi operasional variabel penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

| No | Variabel | Definisi | Indikator | Skala |
|----|--------------------|--|---|--------------|
| 1 | Disiplin Kerja (X) | Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan menannti semua peraturan perusahaan maupun instansi dan norma-norma sosial yang berlaku. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran 2. Ketepatan waktu 3. Sanksi hukuman | Skala Likert |

| | | | | |
|---|---------------------|--|--|--------------|
| 2 | Kepuasan Pasien (Y) | Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya seorang pasien, jika merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya menjadi pasien dalam waktu yang lama. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan 3. Tanggung jawab | Skala Likert |
|---|---------------------|--|--|--------------|

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: “Untuk mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi”.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam menambah ilmu praktek di lapangan dengan ilmu yang telah ditekuni selama kuliah serta menambah pengalaman penulis agar dapat lebih baik lagi dalam melakukan pekerjaan dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

2. Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan bagi pegawai dalam mengelola disiplin di Puskesmas Sayur Matinggi. Dan Sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan kepuasan pasien di masa yang akan datang.

3. Bagi akademisi

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang disiplin kerja dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

H. Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan: Pada bagian pendahuluan yang didalamnya berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, definisi operasional variabel, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian.

BAB II Landasan Teori: Pada bagian ini pengertian kepuasan pasien, metode mengukur tingkat kepuasan pasien, konsep kepuasan dalam perspektif islam, indikator kepuasan pasien, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, ciri-ciri kepuasan pasien, pengertian disiplin kerja disiplin dalam perspektif islam, indikator disiplin kerja, unsur-unsur disiplin kerja, fungsi

disiplin kerja, jenis-jenis disiplin kerja kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, pendekatan disiplin kerja, kerangka berpikir, hipotesis.

BAB III Metode Penelitian: Yang terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrument dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian: Yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian dan penyajian hasil analisis data.

BAB V Penutup: Bab ini berisi Kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran-saran yang dapat penulis sampaikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pasien

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia “Kepuasan merupakan perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan”.¹ Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Pasien adalah orang yang karena kelemahan fisik atau mentalnya menyerahkan pengawasan dan perawatannya, menerima dan mengikuti pengobatan yang ditetapkan oleh tenaga kesehatan. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Husein Umar kepuasan dibagi menjadi dua macam yaitu: kepuasan fungsional dan kepuasan psikologikal. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang

¹Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*(Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001), hlm. 104.

dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang sifatnya tidak berwujud dari produk.²

Menurut Engel, et al. dalam buku M. Nur Nasution kepuasan pelanggan merupakan purnabeli, dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan.³ Menurut Philip Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.⁴ Sedangkan menurut Herbert Simon dalam buku Veithzal kepuasan merupakan membandingkan suatu tindakan untuk memaksimalkan tindakan sehingga dapat meminimalkan sebuah persyaratan.⁵

b. Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien

Menurut Philip Kotler metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien yaitu :⁶

1. Sistem keluhan dan saran

Puskesmas meminta keluhan dan saran dari pasien dengan memberikan kelereng kepada pasien dan pasien memasukkan kelereng dikotak saran yang bertuliskan puas atau tidak puas.

²Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 66.

³James F. Engel, et. al. *Op. Cit.*, hlm. 11.

⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 143.

⁵Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 153.

⁶Philip Kotler, *Op.Cit.*,hlm.144.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Puskesmas melakukan survei kepuasan pasien terhadap disiplin kerja. Survei ini dapat dilakukan dengan membuka kotak saran baik melalui surat maupun kartu komentar setiap sekali tiga bulan. Sehingga puskesmas dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh pasien.

3. Analisis pelanggan yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali pelanggannya yang tidak lama berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut. Karena telah berpindah kepada perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan pesaing.

4. *Gosh shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan atau *Ghosh Shipper* untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan *Ghosh Shipper* tersebut dapat mengetahui disiplin kerja pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap disiplin kerja perusahaan itu sendiri.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan pasien dengan perilaku pasien, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen:

1. Konsumen yang puas atau apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan *loyal* terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (*repeated order*). Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain, hal ini biasa dikenal dengan *word of mouth*. Tipe konsumen ini disebut dengan *apostles*.
2. Tipe konsumen *defectors*, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang di berikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
3. Tipe konsumen *terrorist*, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Konsumen akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.
4. Tipe konsumen *hostages*, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah. Meskipun konsumen tidak puas atas pelayanan yang di berikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia tetap harus menggunakannya.

5. Tipe konsumen *mercenaries*, yaitu konsumen yang puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain.⁷

2. Konsep Kepuasan Dalam Perspektif Islam

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Dalam Islam cara berpikir juga ditemukan Rasulullah SAW bersabda yang terdapat pada surah Al-an'am ayat 141.

وَهُوَ الَّذِي أَنْشَأَ جَنَّاتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرَ مَعْرُوشَاتٍ
وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أُكْلُهُ وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَّانَ
مُتَشَابِهًا وَغَيْرَ مُتَشَابِهٍ ۚ كُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَءَاتُوا
حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ ۗ وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ
الْمُسْرِفِينَ

⁷Leon G Schiffman dan Leslie L Kanuk, *Consumer Behavior* (New Jersey: Prentice, 2004), hlm. 15.

Artinya: Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebon yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila Dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.⁸

Ayat yang digaris bawah didukung oleh Rasulullah SAW yang bersabda, “orang yang beriman yang kuat lebih dicintai daripada orang yang beriman yang lemah” dalam hadis lain bermakna, “iri hati itu dilarang kecuali terhadap dua jenis orang yaitu orang yang berilmu yang mengamalkan dan mengajarkan ilmunya, dan orang yang kaya yang membelanjakan hartanya di jalan Allah”.⁹

3. Indikator Kepuasan Pasien

Ada tiga dimensi indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan yaitu, ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan dan menanggapi keluhan. Contohnya: Dokter tanggap terhadap keluhan pasien, dokter dan perawat tepat dalam melakukan pekerjaannya.
2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yaitu, dokter harus berinteraksi langsung dengan pasien dan dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sentuhan tersebut tercermin

⁸Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Semarang: PT Karya Toha Putra), hlm. 15.

⁹Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008), hlm. 59.

melalui penampilan, bahasa yang sopan dan ramah. Contohnya: Dokter sopan dalam berbicara.

3. Tanggung jawab yaitu, bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dalam penanganan keluhan pasien. Contohnya: Dokter secara langsung memberikan resep kepada pasien.¹⁰

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa apabila aparatur dan organisasi berkeinginan untuk menciptakan disiplin kerja yang berfokus pada kepuasan pasien, maka dimensi-dimensi tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan transparan serta jelas dalam penetapan biaya, ketepatan waktu, sikap tanggung jawab serta memiliki inisiatif.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

1) Tersedia sarana dan prasarana

Dalam melayani pasien hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang, sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pasien betah berurusan dengan perusahaan.

2) Mampu melayani cepat tepat

Pegawai dituntut untuk mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pasien petugas pegawai diharapkan melakukannya

¹⁰Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 85.

sesuai prosedur. Disiplin yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien.

3) Bertanggung jawab

Pegawai yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pasien sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan disiplin kerja. Pasien akan merasa puas jika pegawai bertanggung jawab terhadap disiplin kerja yang diinginkan. Jika terjadi sesuatu, pegawai dari awal yang mengerjakannya segera mengambil alih pertanggungjawaban.

4) Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Untuk menjadi pegawai seseorang dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena pegawai selalu berhubungan dengan manusia, pegawai perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi pasien atau kemampuan dalam bekerja.

5) Berusaha memahami kebutuhan pasien

Pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pasien. Pegawai yang lamban akan membuat pasien lari, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pasien.

6) Mampu memberikan kepercayaan

Kepercayaan calon pasien kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pasien mau menjadi pelanggan puskesmas yang

bersangkutan. Demikian pula pasien yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari semua ini dapat dilakukan melalui kedisiplinan pegawai.

7) Mampu berkomunikasi

Pegawai harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap pasien atau calon pasien dan cepat memahami keinginan mereka. Artinya pegawai dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Usahakan untuk tidak menggunakan istilah yang sulit dimengerti dan dapat menyebabkan pasien bingung.¹¹

5. Ciri-Ciri Kepuasan Pasien

Dalam prakteknya pasien puas atas kedisiplinan yang diberikan sebagai berikut:

- a. Pasien yang lama akan dapat dipertahankan (tidak lari) atau dengan kata lain loyal pada perusahaan lain. Hal ini sama seperti ini yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- b. Kepuasan pasien lama akan menularkan kepada pasien baru dengan berbagai cara sehingga mampu meningkatkan jumlah pasien. Seperti yang dikemukakan Richens atau memberitahu akan pengalaman yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan

¹¹Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada 2006), hlm. 309-310.

dari mulut kemulut. Artinya pasien tersebut dengan cepat menular ke Pasien lain dan berpotensi menambah pasien baru.¹²

b. Disiplin Kerja

1) Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional.¹³ Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman organisasi.¹⁴ Disiplin harus diterapkan dengan konsisten adalah bagian penting keadilan. Disiplin yang efektif menghukum kegiatan yang salah, bukan menyalahkan pegawai sebagai orang. Ada perbedaan antara penerapan suatu hukuman bagi pekerjaan yang tidak dilaksanakan dan pemanggilan seorang pegawai yang bermalas-malasan. Para pemimpin hendaknya mempertimbangkan perasaan pegawai dalam tindak ada pendisiplinan, yaitu melalui pelaksanaan disiplin secara pribadi, bukan didepan orang banyak atau para karyawan maupun pegawai lain.¹⁵

Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

Dengan demikian, bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan atau sering dilanggar, maka pegawai

¹²*Ibid.*, hlm. 262.

¹³Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2* (Yogyakarta: BPEF 2001), hlm. 208.

¹⁴Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 129.

¹⁵Hani Handoko, *Op. Cit.*, hlm. 210.

mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila pegawai tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik. Bentuk disiplin yang baik akan tercermin pada suasana, yaitu:

1. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi.
2. Tingginya semangat dan gairah kerja serta inisiatif para pegawai dalam melakukan pekerjaan.
3. Besarnya rasa tanggungjawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.
4. Berkembangnya rasa memiliki dan rasa solidaritas yang tinggi dikalangan tenaga kerja.
5. Meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja para pegawai.¹⁶

Kedisiplinan adalah fungsi operatif keenam Manajemen Sumber Daya Manusia. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan maupun organisasi, pegawai dan masyarakat.

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan maupun organisasi dan norma-norma sosial yang peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan maupun organisasi. Dengan tata tertib yang baik, semangat

¹⁶Edi sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 86.

kerja, moral kerja, efisiensi kerja pegawai akan meningkat. Hal ini mendukung tercapainya tujuan perusahaan maupun organisasi, pegawai dan masyarakat.

2) Disiplin dalam Perspektif Islam

Dalam ajaran Islam juga menegaskan tentang disiplin waktu dalam dalam surah Al- Ashar yang berbunyi:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya: Demi masa, Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.¹⁷

Ayat diatas menjelaskan bahwa betapa pentingnya waktu. Surah tersebut juga menjelaskan bahwa orang yang tidak menghargai waktu adalah orang yang merugi.¹⁸ Demikian pula dengan ketepatan tempat jika dilaksanakan dengan konsekuen disiplin tersebut akan merusak kedalam jiwa seseorang. Disiplin perlu untuk mengatur tindakan kelompok, dimana setiap anggota harus mengendalikan dorongan hatinya dan bekerjasama demi kebaikan bersama. Dengan kata lain, mereka harus secara sadar tunduk pada aturan perilaku yang diadakan oleh kepemimpinan organisasi yang ditujukan pada tujuan yang hendak

¹⁷Departemen Agama RI, *Al-Qur'andan Terjemahan* (Bandung: Jumatul Ali Art 2004), hlm. 1124.

¹⁸Oemar Bakry, *Tafsir Rahmat* (Jakarta: Rajawali Pers 1983), hlm. 1260.

dicapai. Dengan tetap menjaga disiplin akan tercipta ketertiban dan kelancaran dalam segala urusan.

3) Indikator Disiplin Kerja

Dalam organisasi peraturan-peraturan yang akan berkaitan dengan disiplin atau indikator-indikator disiplin adalah sebagai berikut:

a. Kehadiran

Kehadiran pegawai ditempat kerja yang diadakan di perusahaan untuk melihat kehadiran pada pegawai ditempat kerja. Disiplin merupakan alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan para pegawai sehingga pegawai akan menyadari dan bersedia untuk mengubah perilaku serta dapat meningkatkan kesadaran dan menaati peraturan perusahaan.

b. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dari jam masuk kerja, jam pulang kerja, dan jam istirahat yang tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku di perusahaan.

c. Sanksi hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang.

4) Unsur-Unsur Disiplin Kerja

- a. Mengikuti dan menaati peraturan nilai dan hukum yang berlaku.
- b. Ketaatan muncul karena adanya kesadaran diri bahwa hal itu berguna bagi kebaikan dan keberhasilan dirinya. Dapat juga muncul karena rasa takut, tekanan, paksaan dan dorongan dari luar dirinya.
- c. Sebagai alat pendidikan untuk mempengaruhi mengubah, membina, dan membentuk perilaku sesuai dengan nilai-nilai yang ditentukan atau diajarkan.
- d. Hukuman yang diberikan bagi yang melanggar ketentuan yang berlaku, dalam rangka mendidik, melatih mengendalikan dan memperbaiki tingkah laku.
- e. Peraturan-peraturan yang berlaku sebagai pedoman dan ukuran perilaku.¹⁹

5) Fungsi Disiplin Kerja

Keteraturan adalah ciri utama organisasi dan disiplin adalah salah satu metode untuk memelihara keraturan tersebut. Tujuan utama disiplin adalah untuk meningkatkan efisiensi semaksimal mungkin dengan cara mencegah pemborosan waktu dan energi, disiplin mencoba mengatasi kesalahan dan keteledoran yang disebabkan karena kurang perhatian, ketidakmampuan dan keterlambatan.

Disiplin berusaha mencegah permulaan kerja lambat atau terlalu awalnya mengakhiri kerja yang disebabkan karena keterlambatan atau

¹⁹Anwar Prabu Mangkunegara., *Op. Cit.*, hlm. 80.

kemalasan. Disiplin juga berusaha untuk mengatasi perbedaan pendapat antar karyawan dan mencegah ketidaktaatan yang disebabkan oleh salah pengertian dan salah penafsiran. Maka dari itu disiplin sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih jauh, guna menjaga efisiensi dengan mencegah dan mengoreksi tindakan-tindakan individu dalam iktikad tidak baiknya terhadap kelompok. Lebih jauh lagi, disiplin berusaha untuk melindungi perilaku yang baik dengan menetapkan respons yang dikehendaki.²⁰

6) Jenis-Jenis Disiplin

Dapat dikatakan bahwa terdapat dua jenis disiplin dalam organisasi, yaitu yang bersifat preventif dan yang bersifat korektif.

a) Pendisiplinan *Preventif*

Pendisiplinan yang bersifat *preventif* adalah tindakan yang mendorong para karyawan untuk taat kepada berbagai ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Artinya melalui kejelasan dan penjelasan tentang pola sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai para karyawan atau pegawai berperilaku negatif.

Keberhasilan penerapan pendisiplinan *preventif* terletak pada disiplin pribadi para anggota organisasi. Akan tetapi agar disiplin pribadi tersebut semakin kokoh, paling sedikit tiga hal perlu mendapat perhatian manajemen.

²⁰Edi Sutrisno, *Op. Cit.*, hlm. 87-89.

- 1) Para anggota organisasi perlu didorong agar mempunyai rasa memiliki organisasi, karena secara logika seseorang tidak akan merusak sesuatu yang merupakan miliknya. Berarti perlu ditanamkan perasaan kuat bahwa keberadaan mereka dalam organisasi bukan sekedar mencari nafkah dan bahwa mereka adalah “anggota keluarga besar” organisasi yang bersangkutan.
 - 2) Para karyawan atau pegawai perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi. Penjelasan dimaksud hendaknya disertai oleh informasi lengkap mengenai latar belakang berbagai ketentuan yang bersifat normatif tersebut.
 - 3) Para karyawan atau pegawai didorong menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam kerangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh anggota organisasi.²¹
- b) Pendisiplinan *Korektif*

Jika ada karyawan atau pegawai yang nyata-nyata telah melakukan pelanggaran atas ketentuan-ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan, kepadanya dikenakan sanksi disipliner. Berat atau ringannya sanksi tentunya tergantung pada bobot pelanggaran yang telah terjadi. Prosedur tersebut ditempuh dengan dua maksud, yaitu bahwa pengenaan sanksi dilakukan secara obyektif dan bahwa sifat sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang

²¹Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009), hlm. 305.

telah dilakukan, disamping faktor obyektivitas dan kesesuaian bobot hukuman dengan pelanggaran, pengenaan sanksi harus pula bersifat mendidik dalam arti agar terjadi perubahan sikap dan perilaku dimasa depan dan bukan terutama menghukum seseorang karena tindakannya dimasa lalu.

Tidak kurang pentingnya untuk memperhatikan bahwa manajemen harus mampu menerapkan berbagai ketentuan yang berlaku secara efektif dan tidak hanya sekedar merupakan pernyataan diatas kertas. Agar berbagai tujuan pendisiplinan seperti telah disinggung diatas tercapai, pendisiplinan harus diterapkan secara bertahap. Yang dimaksud dengan secara bertahap adalah dengan mengambil berbagai langkah yang bersifat pendisiplinan, mulai dari yang paling ringan, hingga kepada yang terberat.

Pengenaan sanksi korektif diterapkan dengan memperhatikan paling sedikit tiga hal.

- (1) Karyawan atau pegawai yang dikenakan sanksi harus diberitahu pelanggaran atau kesalahan apa yang telah diperbuatnya.
- (2) Kepada yang bersangkutan diberi kesempatan membela diri.
- (3) Dalam pengenaan sanksi terberat, yaitu pemberhentian, perlu dilakukan “wawancara keluar” pada waktu mana dijelaskan, antara lain, mengapa manajemen terpaksa mengambil tindakan sekeras itu.

Apabila langkah-langkah tersebut dapat diambil dengan tepat. Maka hubungan organisasi dengan para karyawan atau pegawainya diharapkan berada pada tahap yang mendorong para karyawan atau pegawai menunaikan kewajiban masing-masing dengan sebaik mungkin.²²

7) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi, diantaranya:

a) Tujuan dan kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai. Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan pegawai. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada pegawai harus sesuai dengan kemampuan pegawai bersangkutan, agar dia bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya. Akan tetapi, jika pekerjaan itu diluar kemampuannya atau jauh dibawah kemampuannya maka kesungguhan dan kedisiplinan pegawai akan rendah.

b) Teladan pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh

²²*Ibid.*, hlm. 306-307.

yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahanpun akan ikut baik. Jika teladan pimpinan kurang baik (kurang berdisiplin), para bawahanpun akan kurang disiplin.

c) Balas jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut mempengaruhi kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula. Untuk mewujudkan kedisiplinan karyawan yang baik, perusahaan harus memberikan balas jasa yang relatif besar. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya beserta keluarganya. Jadi, balas jasa berperan penting untuk menciptakan kedisiplinan karyawan. Artinya semakin besar balas jasa semakin baik kedisiplinan karyawan. Sebaliknya, apabila balas jasa kecil kedisiplinan karyawan menjadi rendah.²³

d) Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dan pemberian balas jasa

²³Malayu S.P Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 195.

(pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

e) Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah, kerja, dan prestasi kerja bawahannya. Hal ini berarti atasan harus selalu ada atau hadir di tempat kerja agar dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Waskat efektif merangsang kedisiplinan dan moral kerja karyawan. Karyawan merasa mendapat perhatian, bimbingan, petunjuk, pengarahan, dan pengawasan dari atasan. Jadi, waskat menuntut adanya kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan dalam mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan kebersamaan aktif antara atasan dengan bawahan, terwujudlah kerja sama yang baik dan harmonis dalam perusahaan yang mendukung terbinanya kedisiplinan karyawan yang baik.

Kesimpulannya, waskat adalah tindakan nyata dan efektif untuk mencegah atau mengetahui kesalahan, membetulkan kesalahan, memelihara kedisiplinan, meningkatkan prestasi kerja, mengaktifkan peranan atasan dan bawahan, menggali sistem-sistem kerja yang paling efektif, serta menciptakan sistem internal kontrol

yang terbaik dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.²⁴

f) Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang. Berat atau ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik atau buruknya kedisiplinan karyawan.

Sanksi hukuman harus diterapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan. Sanksi hukuman seharusnya tidak terlalu ringan atau berat supaya hukuman itu tetap mendidik karyawan untuk mengubah perilakunya. Sanksi hukuman hendaknya cukup wajar untuk setiap tingkatan yang indisiplinier, bersifat mendidik, dan menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

g) Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan

²⁴Malayu S.P Hasibuan, *Op. Cit.*, hlm. 196.

yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapkan. Pimpinan bertindak pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan yang indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya oleh bawahan. Dengan demikian, pimpinan akan dapat memelihara kedisiplinan karyawan perusahaan.

Sebaliknya apabila seorang pimpinan kurang tegas atau tidak menghukum karyawan yang indisipliner, sulit baginya untuk memelihara kedisiplinan bawahannya, bahkan peraturan dan sanksi hukumannya tidak berlaku lagi. Pimpinan yang tidak tegas menindak atau menghukum karyawan yang melanggar peraturan, sebaliknya tidak perlu membuat peraturan atau tata tertib pada perusahaan tersebut. Kesimpulannya, ketegasan pimpinan menegur dan menghukum setiap karyawan yang indisipliner akan mewujudkan kedisiplinan yang baik pada perusahaan tersebut.

h) Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis diantara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari *direct single relationship*, *direct group relationship*, dan *cross relationship* hendaknya harmonis. Manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat, vertikal maupun horizontal diantara semua

karyawannya. Terciptanya *human relationship* yang serasi akan mewujudkan lingkungan dan suasana kerja yang baik pada perusahaan. Jadi, kedisiplinan karyawan akan tercipta apabila hubungan kemanusiaan dalam organisasi tersebut baik.

Kesimpulannya, adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan menjadi tolak ukur untuk mengukur atau mengetahui apakah fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia lainnya telah dilaksanakan sesuai dengan rencana. Sebaliknya jika kedisiplinan karyawan kurang baik, penerapan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia pada perusahaan kurang baik. Organisasi atau perusahaan yang baik harus berupaya menciptakan peraturan atau tata tertib yang akan menjadi rambu-rambu yang harus dipenuhi oleh seluruh karyawan. Jadi, dapat dikatakan “kedisiplinan” menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik.²⁵

²⁵Malayu S.P. Hasibuan., *Op. Cit.*, hlm. 197-198.

8) Pendekatan Disiplin Kerja

Terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner:

a) Tindakan Disipliner Progresif

Tindakan disipliner progresif (*progressive discipline*) dimaksudkan untuk memastikan bahwa dijatuhkan hukuman minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran. Tujuan ini adalah membentuk program disiplin yang berkembang mulai dari hukuman yang ringan hingga yang sangat keras.

Disiplin progresif dirancang untuk memotivasi karyawan agar mengoreksi kekeliruannya secara sukarela. Disiplin progresif ditunjukkan sebagai berikut:

Tindakan disipliner positif untuk menutupi kelemahan, yang mendorong para karyawan memantau perilaku-perilaku mereka sendiri dan memikul tanggung jawab atas konsekuensi dari tindakan-tindakan mereka. Disiplin positif bertumpukan pada konsep bahwa para karyawan mesti memikul tanggung jawab atas konsep mesti atas tingkah laku pribadi mereka dan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Persyaratan yang perlu bagi disiplin positif adalah pengomunikasian persyaratan-persyaratan dan peraturan-peraturan kepada karyawan. Tindakan disiplin positif adalah serupa dengan disiplin progresif dalam hal ini juga menggunakan serentetan langkah yang akan

meningkatkan urgensi dan kerasnya hukuman sampai kelangkah yang terakhir, yakni pemecatan.²⁶

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat proposal ini, maka peneliti mengambil sebuah penelitian terdahulu yang berhubungan dengan Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien, yaitu:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--|--|--|
| 1 | SEMIAJI SANTOSO, Universitas Diponegoro, Semarang 2012 | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang | Dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan persamaan regresi $Y = 0,180 X_1 + 0,169 X_2 + 0,168 X_3 + 0,164 X_4 + 0,344 X_5$. |
| 2 | WAHYU KARTIKA AJI Universitas Negeri Semarang 2011 | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. (Studi pada Pasien Klinik As-Syifa di Kab. Bekasi) | Hasil analisis kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas memiliki pengaruh yang positif. Hasil persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 0,318 X_1 + 0,289 X_2 + 0,256 X_3$ |

²⁶Vethzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Human Capital Management (cara tepat dan mudah dalam menerapkan manajemen Sumber Daya Manusia Insani dalam perusahaan secara islami)*, (Jakarta: PT.Grafindo Persada, 2014), hlm. 608-611.

| | | | |
|---|---|--|--|
| 3 | OKKY ERVIANA, Universitas Negeri Semarang 2013 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal | Diketahui terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Baik secara parsial atau simultan, berdasarkan uji t spengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dengan nilai 7,673, sedangkan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien dengan nilai 6,973. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien uji F diperoleh dengan nilai 75,138. |
| 4 | RISKI ARIANDI, STIKES Padang Tahun 2011 (Skripsi) | Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Instansi Rawat Inap Puskesmas Kota Padang. | Dimensi disiplinkerja berupa daya tanggap, perhatian dan dimensi yang paling dominan terhadap kepuasan pasien JAMKESMAS |
| 5 | FEBBI IRAL PRATAMA, STIKES Palembang Tahun 2003 (skripsi) | Hubungan Karakteristik Pasien Jamkesmas Dan Kepuasan Pasien Terhadap Kualaitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Palembang | Ada hubungan yang bermakna antara karakteristik pasien Jamkesmas dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Palembang. |

Perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Semiaji Santoso dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RS.Roemani muhammadiyah Semarang. Sedangkan penelitian saya berjudul pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Kesamaan penelitian Semiaji Santoso dengan penelitian ini terletak pada variabel Y yaitu Kepuasan pasien.

Wahyu Kartika Aji dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. (Studi pada Pasien Klinik As-Syifa di Kab.Bekasi). Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, Sedangkan penelitian saya analisis regresi sederhana. Kesamaan penelitian Semiaji Santoso dengan penelitian ini terletak pada variabel Y yaitu Kepuasan pasien.

Okky Erviana dengan judul pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, Sedangkan penelitian saya analisis regresi sederhana. Kesamaan penelitian Semiaji Santoso dengan penelitian ini terletak pada variabel Y yaitu Kepuasan pasien.

Riski Ariandi dengan judul Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pasien Jamkesmas Di Puskesmas Kota Padang, Sedangkan penelitian saya di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.

Kesamaan penelitian Semiaji Santoso dengan penelitian ini sama-sama meneliti tentang yang judulnya Pengaruh Disiplin terhadap Kepuasan Pasien.

Febbi Iral Pratama dengan judul hubungan karakteristik pasien Jamkesmas dan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Palembang. Sedangkan penelitian saya pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi. Kesamaan penelitian Semiaji Santoso dengan penelitian ini terletak pada variabel Y yaitu Kepuasan pasien.

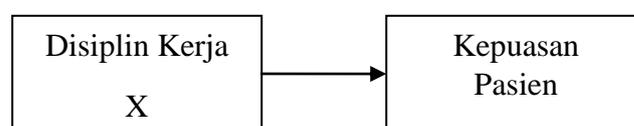
C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan masalah dan kajian teori yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis akan menulis tentang Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien.

Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap pegawai, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral pegawai pada tugas kewajibannya. Seperti juga tingkah laku yang bisa dibentuk melalui kebiasaan. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan atau ketetapan perusahaan tersebut.

Apabila peraturan yang ada di perusahaan tidak dijalankan dengan baik, maka dapat dikatakan disiplin kurang baik dan sebaliknya. Apabila pegawai taat terhadap peraturan perusahaan yang telah ditetapkan, maka dapat digambarkan bahwa kondisi disiplin dikatakan baik. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, Karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, maka akan sulit perusahaan mewujudkan tujuannya. Jadi, kedisiplinan adalah kunci suatu keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di perusahaan tersebut.

Agar lebih memudahkan penelitian dan pembahasan, maka penulis akan mengemukakan skema yang akan menjadi pedoman dalam penelitian yang akan penulis teliti. Secara sistematis kerangka berpikir dalam penelitian yang akan penulis teliti digambarkan sebagai berikut:



Oleh sebab itu perlu dikaji dan diteliti apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.

D. Hipotesis

Hipotesis adalah merupakan proposisi yang akan di uji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara atas pertanyaan penelitian.²⁷ Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan diatas maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ho= Tidak ada Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sayur Matinggi.

Ha= Ada Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sayur Matinggi.

²⁷Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 76.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam membantu menyelesaikan penelitian ini maka yang menjadi tempat penelitian adalah Puskesmas Sayur Matinggi, Kecamatan Sayur Matinggi. Waktu yang dibutuhkan dalam penelitian mulai Tanggal 07-12-2016.

B. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah melalui pendekatan survey yang dilakukan kelapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi objek penelitian. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistik.¹

C. Populasi Dan Sampel

a) Populasi

Menurut Riduwan, populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.² Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yan menjadi kuantitas dan karakteristik ditetapkan oleh peneliti

¹Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm.5.

²Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 54.

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa : populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun populasi penelitian ini adalah Pasien Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi yang berjumlah 19.980 orang dari tahun 2015 s/d 2016.

b) Sampel

Sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Penetapan sampel yang dilakukan peneliti adalah berpedoman kepada Suharsimi Arikunto, apabila subjek kurang dari 100 orang , lebih baik diambil semua. Dan apabila subjek lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau lebih.⁴ Hal ini tergantung pada peneliti dilihat dari segi waktu dan dana. Sampel yang dipilih dalam penelitian ini yaitu 10% dari jumlah populasi, dimana penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin yaitu:⁵

$$\text{Jumlah sampel adalah } n = n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N= Ukuran populasi

³Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: CV Alfabeta, 1999), hlm. 57.

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 102.

⁵Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.150.

e = error (tingkat ketidaktelitian 10%.)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{19980}{1 + 19980(0,1)^2}$$

$$n = \frac{19980}{1 + 199,8}$$

$$n = \frac{19980}{200,8}$$

$$n = 99,5$$

Karena nilai $n = 99,5$ maka tidak mungkin diambil sampel sebanyak 99,5 sehingga harus digenapkan menjadi 100 sampel. Oleh karena itu jumlah sampel pada penelitian ini ialah sebanyak 100 sampel.

D. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang memberikan langsung data kepada pengumpul data.⁶ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.

b) Data Skunder

Data skunder adalah jenis data yang diperoleh dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangannya. Data skunder ini dapat diperoleh dari berbagai sumber misalkan melalui

⁶*Ibid.*, hlm. 73.

monografi yang diterbitkan, laporan-laporan, buku-buku profil, literatur, majalah-majalah dan publikasi data dari media surat kabar.⁷

E. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen adalah suatu alat fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti cermat, lengkap, dan sistematis, adapun instrumen yang digunakan dalam teknik pengumpulan data penelitian adalah:

1. Angket atau kuesioner

Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Pengukuran kuesioner dengan menggunakan skala likert, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Instrumen pernyataan ini akan akan menghasilkan total skor bagi tiap-tiap anggota sampel yang mewakili oleh setiap nilai skor.⁸

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.⁹ Untuk memperoleh informasi dari masalah-masalah yang terjadi, perilaku dan kejadian yang sesungguhnya dengan penelitian ini, penelitian melakukan observasi yaitu yang menuntut keikutsertaan atau

⁷Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 121-122.

⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2001), hlm. 133.

⁹S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 106.

peran serta peneliti pada suatu situasi sosial untuk dapat memahami dengan baik dan “berempati” terhadap yang sedang diteliti.¹⁰

Tabel 3.1
Indikator Skor

| Indikator | Skor |
|-------------|------|
| Sangat Puas | 5 |
| Puas | 4 |
| Cukup Puas | 3 |
| Kurang Puas | 2 |
| Tidak Puas | 1 |

F. Uji Validitas Reliabilitas Instrumen

a) Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur dan melakukan apa yang seharusnya dilakukannya. Uji validitas dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Korelasi Pearson Product Moment* dengan aplikasi SPSS versi 22. Dengan criteria r hitung $>$ r table dapat ditulis dengan rumus.

$$r_{hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi item total

i = Skor item

x = Skor total

¹⁰Burhan Bungin, *Analisa Data Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 22.

n = Banyaknya subjek¹¹

Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) dan *Corrected Item-Total Correlation*. Maka dalam penelitian ini uji validitas akan dilakukan menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation*.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kesesuaian alat ukur dengan yang di ukur, sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$.

c) Uji Linieritas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas melalui SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0.1. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0.1. Uji linieritas merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi jika hendak melakukan perhitungan regresi linier sederhana atau berganda antara variabel yang diteliti.

¹¹Dwi Priyatno *Mandiri Belajar SPSS* (Jakarta: Mediakom, 2008), hlm. 18.

G. Teknik Analisis Data

Dalam teknis analisis peneliti menggunakan rumus *SPSS Versi 22*.

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji prasyarat untuk melakukan uji lanjutan yang digunakan dalam perhitungan regresi dalam perhitungan statistik. Untuk melakukan uji normalitas peneliti menggunakan rumus kolmogorov *smirnov*. Ketentuan dalam penelitian dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *absolute* lebih besar dari *level of* signifikan, sebaliknya data tidak berdistribusi normal apabila nilai *absolute* lebih kecil dari *level of* signifikan. Untuk menentukan taraf signifikan pada penelitian ini yaitu 0.1.

b. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional satu variabel independen dengan satu variabel dependen di Puskesmas Sayur Matinggi.¹²

Persamaan regresinya adalah: $Y = a + Bx$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pasien

a = konstanta

b = koefisien regresi

X = Disiplin Kerja¹³

¹²Marison, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 349.

¹³Sugiono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 243-244.

Sedangkan untuk memprediksikan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilakukan dengan perhitungan analisis persamaan regresi sederhana.¹⁴ Dalam penelitian ini analisis regresi dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS dengan alat analisis regresi linier sederhana.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinasi sama dengan satu atau mendekati satu.

d. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan statistik uji yang seringkali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistik. Uji t juga termasuk dalam golongan statistik parametrik. Uji ini digunakan untuk mengetahui kebenaran pernyataan atau dugaan yang dihipotesiskan peneliti.¹⁵ Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

¹⁴Dwi Priyatno., *Op. Cit.*, hlm. 66.

¹⁵Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hlm. 194.

Kemudian untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat dari perbandingan antara t tabel dengan t hitung. Artinya jika t hitung > dari t tabel maka ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.¹⁶

¹⁶Marison, *Op. Cit.*, hlm. 349.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Sayur Matinggi

1. Sejarah Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) Sayur Matinggi

Pusat Kesehatan Masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal di Indonesia dengan nama Puskesmas, adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinaskesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/ kota, tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan Pembangunan Kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi. Sementara pertanggung jawaban secara keseluruhan ada di Dinas Kesehatan dan sebagian ada di Puskesmas.

Puskesmas dilahirkan tahun 1968 ketika dilangsungkan Rapat Kerja Kesehatan Nasional (Rakerkesnas) I di Jakarta, di mana dibicarakan upaya pengorganisasian sistem pelayanan kesehatan di tanah air, karena pelayanan kesehatan tingkat pertama pada waktu itu dirasakan kurang menguntungkan dan dari kegiatan-kegiatan seperti BKIA (Balai Kesehatan Ibu dan Anak), BPP (Badan Pembantu Puskesmas), dan sebagainya masih

berjalan sendiri-sendiri dan tidak saling berhubungan.¹ Melalui Rakerkesnas tersebut timbul gagasan untuk menyatukan semua pelayanan tingkat pertama ke dalam suatu organisasi yang dipercaya dan diberi nama Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Sesuai dengan perkembangan dan kemampuan pemerintah dan dikeluarkannya Inpres Kesehatan Nomor 5 Tahun 1974, Nomor 7 Tahun 1975 dan Nomor 4 Tahun 1976, dan berhasil mendirikan serta menempatkan tenaga dokter di semua wilayah tingkat kecamatan di seluruh pelosok tanah air, maka sejak Repelita III konsep wilayah diperkecil yang mencakup suatu wilayah dengan penduduk sekitar 30.000 jiwa. Dan sejak tahun 1979, mulai dirintis pembangunan Puskesmas di daerah-daerah tingkat Kelurahan atau Desa yang memiliki jumlah penduduk sekitar 30.000 jiwa.²

Untuk mengkoordinasi kegiatan-kegiatan yang berada di suatu kecamatan, maka salah satu Puskesmas tersebut ditunjuk sebagai penanggung jawab dan disebut dengan nama Puskesmas Tingkat Kecamatan atau Puskesmas Pembina. Sedang Puskesmas yang ada di tingkat Kelurahan atau Desa disebut Puskesmas Kelurahan atau Puskesmas Pembantu. Pengkategorian Puskesmas seperti ini, hingga sekarang masih digunakan.

¹Profil Puskesmas Sayur Matinggi, hlm. 2-3.

²*Ibid.*, hlm. 5-8.

a. Fungsi Puskesmas

1. Sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya.
2. Membina peran serta masyarakat di wilayah kerjanya dalam rangka meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat.
3. Memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat wilayah kerjanya.³

b. Proses dalam melakukan fungsinya, dilaksanakan dengan cara:

1. Merangsang masyarakat termasuk swasta untuk melaksanakan kegiatan dalam rangka menolong dirinya sendiri.
2. Memberikan petunjuk kepada masyarakat tentang bagaimana menggali dan menggunakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
3. Memberi bantuan yang bersifat bimbingan teknis materi dan rujukan medis maupun rujukan kesehatan kepada masyarakat dengan ketentuan bantuan tersebut tidak menimbulkan ketergantungan.
4. Memberi pelayanan kesehatan langsung kepada masyarakat.
5. Bekerjasama dengan sektor-sektor yang bersangkutan dalam melaksanakan program puskesmas.⁴

³Profil Puskesmas Sayur Matinggi, *Op. Cit.*, hlm. 3

⁴Profil Puskesmas Sayur Matinggi, *Op. Cit.*, hlm. 3-4

2. Tujuan Berdirinya Puskesmas Sayur Matinggi

Untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.

3. Visi dan Misi Puskesmas

Visi dan misi perusahaan merupakan acuan setiap unit bisnis dan setiap anggota organisasi dalam membuat strategi dan mengambil tindakan. Visi dan misi dibuat dengan mempertimbangkan lingkungan eksternal dan internal serta menggambarkan harapan dan keinginan puskesmas di masa mendatang.

a. Visi Puskesmas

“Tercapainya puskesmas yang sehat menuju terwujudnya Indonesia Sehat.Masa depan yang ingin dicapai melalui pembangunan kesehatan, yakni masyarakat yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya”.

b. Misi Puskesmas

“Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi”.

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan di wilayah kerjanya.

Puskesmas akan selalu menggerakkan pembangunan sektor lain yang diselenggarakan di wilayah kerjanya, agar memperhatikan aspek kesehatan, yaitu pembangunan yang tidak menimbulkan dampak negative terhadap kesehatan, setidaknya terhadap lingkungan dan perilaku masyarakat.

2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat di wilayah kerjanya.

Puskesmas akan selalu berupaya agar setiap keluarga dan masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya makin berdaya di bidang kesehatan, melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan, menuju kemandirian untuk hidup sehat.

3. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan.

Puskesmas akan selalu berupaya menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan memuaskan masyarakat, mengupayakan pemerataan pelayanan kesehatan serta meningkatkan efisiensi pengelolaan dana, sehingga dapat dijangkau oleh seluruh anggota masyarakat.

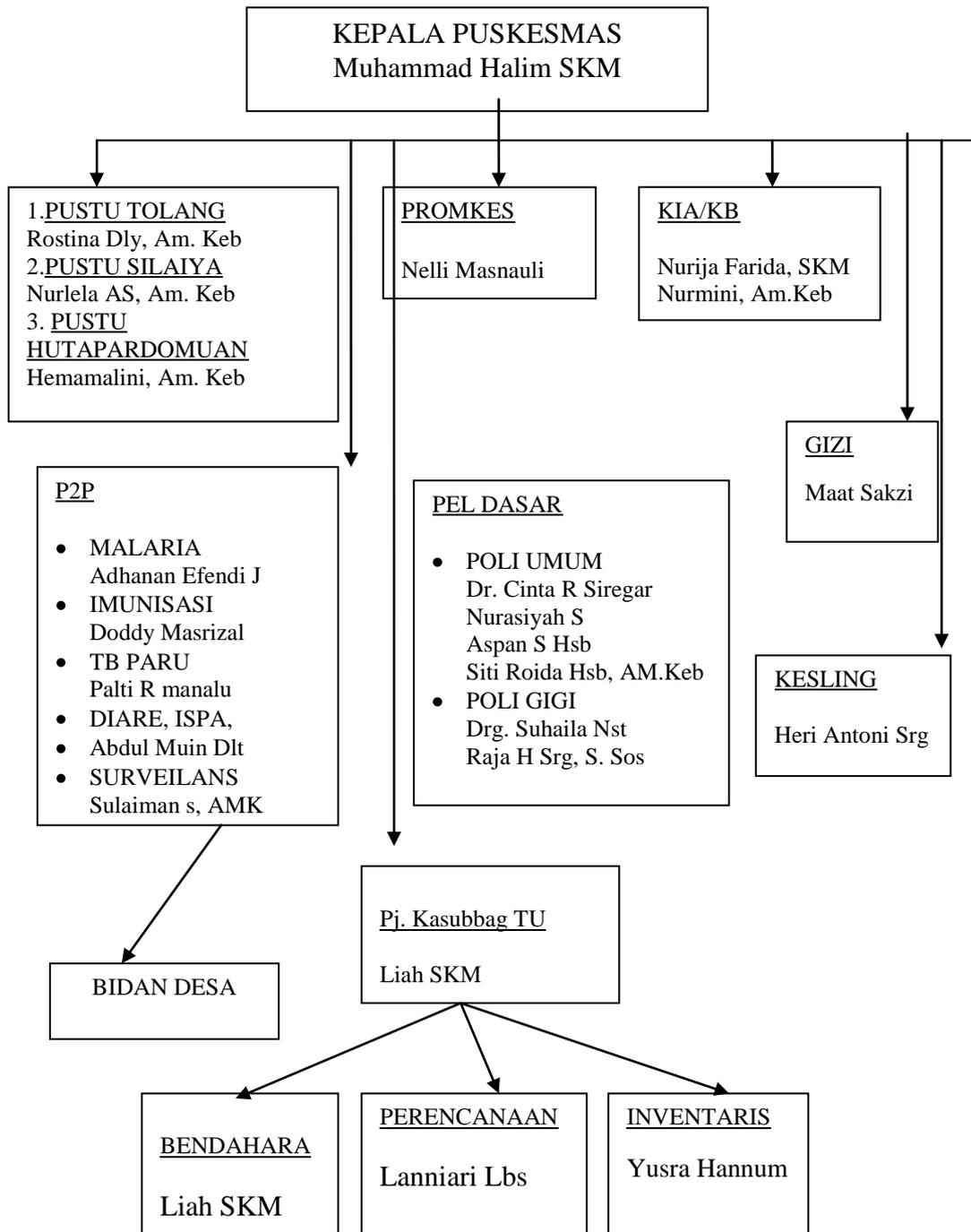
4. Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

Puskesmas akan selalu berupaya memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat yang berkunjung dan yang bertempat tinggal di wilayah kerjanya, tanpa diskriminasi dan dengan penerapan kemajuan ilmu dan

teknologi kesehatan sesuai. Upaya pemeliharaan dan peningkatan yang dilakukan puskesmas mencakup pula aspek lingkungan dari yang bersangkutan.

Gambar 4.1

4. Stuktur Organisasi Puskesmas Sayur Matinggi



B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Untuk pengujian validitas digunakan 100 responden dengan 8 pertanyaan untuk variabel disiplin kerja, 8 pertanyaan untuk variabel kepuasan pasien, dan r_{tabel} signifikan 10% = 0.1 (tabel r terlampir). Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan analisis analisis korelasi *Bivariate Pearson* (korelasi produk momen) dan *Correlated Item-Total Correlation*. Dalam penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan program SPSS menggunakan analisis *Correlated Item-Total Correlation*.

a. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X)

Tabel 4.1
Hasil *Correlated Item-Total Correlation* Disiplin Kerja (X)

| No. Item | Nilai r hitung | Nilai r table | Keterangan |
|----------|----------------|--|------------|
| 1 | 0.551 | Instrumen valid jika > r tabel dengan nilai n = 100 pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r tabel 0.250 | Valid |
| 2 | 0.428 | | Valid |
| 3 | 0.396 | | Valid |
| 4 | 0.615 | | Valid |
| 5 | 0.653 | | Valid |
| 6 | 0.503 | | Valid |
| 7 | 0.589 | | Valid |
| 8 | 0.537 | | Valid |

Sumber: (Hasil Penelitian: Data diolah 2016).

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi antara skor item dengan total dilihat pada *Correlated Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yang dicari pada signifikan 0.1 dengan jumlah $(n) = 100$, maka didapat r_{tabel} 0.250 (dilihat pada lampiran tabel nilai r *product moment*). Berdasarkan hasil analisis nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya diatas dari 0.250. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.2
Hasil *Correlated Item-Total Correlation* Kepuasan Pasien (Y)

| No. Item | Nilai r hitung | Nilai r table | Keterangan |
|----------|----------------|--|------------|
| 1 | 0.551 | Instrumen valid jika $> r$ tabel dengan nilai $n = 100$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh r tabel 0.250 | Valid |
| 2 | 0.428 | | Valid |
| 3 | 0.396 | | Valid |
| 4 | 0.615 | | Valid |
| 5 | 0.653 | | Valid |
| 6 | 0.503 | | Valid |
| 7 | 0.589 | | Valid |
| 8 | 0.537 | | Valid |

Sumber:(HasilPenelitian: Data diolah 2016).

Dari tabel diatas didapat nilai korelasi antara skor item dengan total dilihat pada *Correlated Item-Total Correlation* yang telah disajikan dalam kolom r_{hitung} . Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} yang dicari pada signifikan 0.1 dengan jumlah $(n) = 100$, maka didapat r_{tabel} 0.250

(dilihat pada lampiran tabel nilai r *product moment*). Berdasarkan hasil analisis nilai korelasi untuk tiap-tiap item nilainya diatas dari 0.250. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat keandalan atau dapat dikatakan kepercayaan data yang dihasilkan oleh butiran instrument. Suatu variabel dapat dikatakan reliabilitas apabila nilai *Cronbach's Alpha*. 0.6. Dalam penelitian ini uji reliabel dilakukan dengan program SPSS menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*).

a. Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X)

Tabel 4.3
Hasil Uji Reliabilitas Disiplin Kerja (X)
Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .637 | 8 |

Sumber (Hasil Output *SPSS 22* : Data diolah 2016).

Berdasarkan tabel diatas uji reliabilitas angket disiplin kerja yang terdapat pada lampiran, diperoleh *Cronbach's Alpha* 0.637. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrument penelitian adalah reliabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Y)

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (X)
Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .666 | 8 |

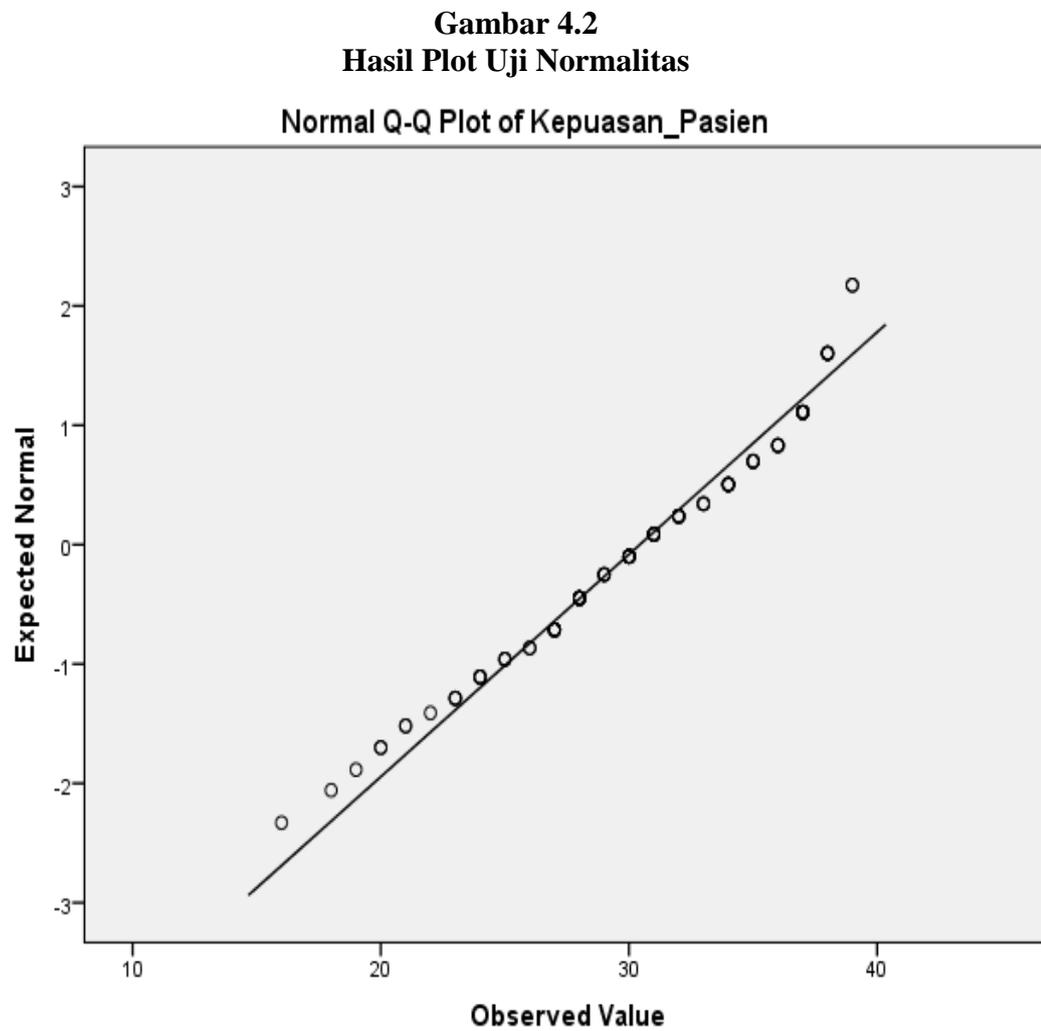
Sumber (Hasil Output *SPSS 22* : Data diolah 2016).

Berdasarkan tabel diatas uji reliabilitas angket disiplin kerja yang terdapat pada lampiran, diperoleh *Cronbach's Alpha* 0.666. Karena nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0.6 maka dapat disimpulkan bahwa butiran-butiran instrument penelitian adalah reliabel.

C. Hasil Penelitian

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji dalam model regresi variabel independen dan dependen keduanya mempunyai distribusi normal apakah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat Q-Q Plot dan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.



Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dialogonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data tersebut sudah normal.

Tabel 4.5
Hasil One-Sampel Kolmogorov Smirnov
One-Sampel Kolmogorov-Smirnov

| | | Disiplin_Kerja | Kepuasan_Pasien |
|----------------------------------|----------------|----------------|-----------------|
| N | | 100 | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 29.17 | 30.44 |
| | Std. Deviation | 5.148 | 5.370 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .076 | .096 |
| | Positive | .063 | .060 |
| | Negative | -.076 | -.096 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .759 | .963 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .612 | .312 |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber (Hasil Output SPSS 22 : Data diolah 2016).

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov Smirnov Z* > taraf signifikan 0.1. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa distribusi data sudah normal.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif. Kemudian juga untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 17.517 | 2.825 | | 6.201 | .000 |
| 1 Disiplin_Kerja | .443 | .095 | .425 | 4.645 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber (Hasil Output SPSS 22 : Data diolah 2016).

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* dan B menyatakan untuk nilai regresi dengan $a = 17.517$ dan $b = 0.443$ sehingga didapat persamaan:

$$Y' = a + Bx$$

$$Y' = 17.517 + 0.443 X$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

- a) Konstanta (a) sebesar 17.517: artinya apabila variabel disiplin kerja nilainya adalah 0 satuan, maka kepuasan pasien yang terbentuk sebesar 17.517 satuan.
- b) Koefisien X (b) = 0.443. koefisien regresi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0.443.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen.

Tabel 4.7
Hasil Analisis Koefisien Determinasi
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .425 ^a | .180 | .172 | 4.886 | 1.576 |

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber (Hasil Output SPSS 22 : Data diolah 2016).

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai R^2 (*R Square*) sebesar 0.180 atau (18%). Hal ini menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dipengaruhi variabel independen sebesar 18%. Atau memiliki arti bahwa model regresi bisa menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variasi variabel dependen sebesar 18%. Sedangkan sisanya sebesar 82% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

Tabel 4.8
Hasil Uji Signifikan (uji-t)
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 17.517 | 2.825 | | 6.201 | .000 |
| 1 Disiplin_Kerja | .443 | .095 | .425 | 4.645 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Sumber (Hasil Output SPSS 22 : Data diolah 2016).

Pada tabel diatas terlihat bahwa hasil uji t sebesar 4.645. nilai uji t tersebut diuji pada taraf signifikan 10% yakni yang diperoleh dengan derajat kebebasan (df) = n-k (100-2 = 98) sehingga diperoleh nilai $t_{tabel} = 1.660$. Dengan demikian dapat disimpulkan t hitung > t_{tabel} yaitu $4.645 > 1.660$ maka H_a diterima. Perumusan hipotesis untuk penelitian pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi dirumuskan sebagai berikut:

H_a = Disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

H_0 = Disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4.645 > 1.660$.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.645 > 1.660$. Dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 18% yang memiliki pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 18% di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh faktor lain yang dibahas dalam penelitian ini. selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, adanya pengaruh ini dapat dibuktikan dari besarnya persamaan regresinya, yaitu: $Y' = 17.517 + 0.443 X$.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dalam penelitian ini terdapat bahwa nilai r lebih kecil dari nilai signifikan yang digunakan yaitu (0.1) atau $0.000 < 0.1$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien.

Jadi penelitian terdahulu dan teori Riski Ariandi yang telah dibahas pada bab II ternyata mendukung hasil penelitian ini yaitu pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di puskesmas artinya penelitian ini memperkuat penelitian terdahulu.

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dimaksudkan agar hasil diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari penelitian sangat sulit karena berbagai keterbatasan.

Dimana keterbatasan yang dihadapi penulis selama melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Dalam menyebarkan angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan.
2. Keterbatasan literatur dalam penyusunan skripsi.
3. Keterbatasan kemampuan membuat instrument yang lebih baik.
4. Keterbatasan menganalisis data yang diperoleh.

Meskipun penulis menemui hambatan dalam melaksanakan penelitian ini. Penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini dengan bantuan semua pihak.

BAB V

PENUTUP DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dibuat kesimpulan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa ada pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan SayurMatinggi yang dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel} = 4.645 > 1.660$. Kemudian dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 0.180 yang memiliki arti bahwa model regresi bias menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variable dependen sebesar 18%, sedangkan sisanya 82% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kemudian dari perhitungan regresi diperoleh $Y' = 17.517 + 0.443 X$.

B. Saran

Melalui penelitian ini maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi untuk lebih meningkatkan disiplin kerja dan kepuasan dengan memberikan pertolongan untuk memenuhi kesejahteraan pasien dengan memberikan dorongan atau motivasi.
2. Disarankan kepada pegawai agar lebih meningkatkan disiplin kerja di puskesmas serta memberikan hasil yang maksimal kepada Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi

3. Bagi peneliti selanjutnya yang meneliti penelitian sejenis, kiranya penelitian ini dapat memberikan inspirasi dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel yang diduga memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin Nata, *Tafsir Ayat-Ayat Pendidikan, Tafsir Al-Tarbawiy*, Jakarta: Rajawali Pers 2009.
- Adiwarman Karim, *Ekonomi Mikro Islam*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2008.
- Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2011.
- , *Analisa Data Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Semarang: PT Karya Toha Putra.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: Jumatul Ali Art 2004.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Mediakom, 2008.
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Philip Kotler, *Marketing Management*, New Jersey: Prentice, 2000.
- , *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2007.
- Hani Handoko, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi 2* Yogyakarta: BPFE 2001.
- Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utams, 2005.
- James F angel, et.al, *Perilaku Konsumen* alih bahasa FX Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara, 1992.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada 2006.
- *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

- Leon G Schiffman dan Leslie L Kanuk, *Consumer Behavior*, New Jersey: Prentice, 2004.
- Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Marison, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nasution. S, *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Oemar Bakry, *Tafsir Rahmat*, Jakarta: Rajawali Pers 1983.
- Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan Dan Peneliti Pemula*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Rosadi Ruslan , *Metode Penelitian Public Relation Dan Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2009.
- Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 1999.
- _____, *Statistik untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Syaifuddin Azwar, *Metode Penelitian* , Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT. Persero Penerbitan dan Percetakan Balai Pustaka, 2001.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2003.
- Vethzal Rivai Zainal,dkk, *Islamic Human Capital Management cara tepat dan mudah dalam menerapkan manajemen Sumber Daya Manusia Insani dalam perusahaan secara islami*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2014.

Sumber lain

Hasil wawancara dengan pegawai dari Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi, Rabu 13 Juli 2016, Pukul 10.00 Wib.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- I. Nama : NURMALA MATONDANG
Nim : 12 230 0070
Tempat/tanggal lahir : Huta koje, 27 Oktober 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 1 dari 1 bersaudara
Alamat : Huta Koje Kecamatan Padangsidempuan
Tenggara. Kota Padangsidempuan
Agama : Islam
No. Telp : 085296869859
- II. Nama Orang Tua
Nama Ayah : Arifin Matondang
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Darsih
Pekerjaan : Petani
Alamat : Huta Koje Kecamatan Padangsidempuan
Tenggara. Kota Padangsidempuan
- III. Pendidikan
1. SD Negeri Impres. Tamat Tahun 2005
 2. Mts.S Darul-Istiqamah Huta Padang, Tamat Tahun 2009
 3. Ponpes Al-ansor Manunggang Julu, Tamat Tahun 2012
 4. Tahun 2012 Melanjutkan Pendidikan Program S-1 di IAIN Padangsidempuan Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Lampiran I

Kepada Yth

Bapak/Ibu Pasien Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi
di-

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NURMALA MATONDANG

Nim : 12 230 0070

Fakultas : FEBI

Jurusan : Ekonomi Syariah

Alamat : Huta Koje, Kec. Padangsidempuan Tenggara.

Adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan

Judul : **PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS SAYUR
MATINGGI KECAMATAN SAYUR MATINGGI.**

Untuk memenuhi kebutuhan data dalam penyusunan skripsi, saya mohon Bapak/Ibu berkenan mengisi angket di bawah ini. Atas kesediaan Bapak/Ibu menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Peneliti

NURMALA
MATONDANG

12 230 0070

Data Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Alamat :
Jabatan :

Petunjuk Pengisian Angket

1. Beri tanda *checklist* (√) pada kolom jawaban Bapak/Ibu yang dianggap paling sesuai dengan benar. Pendapatn Bapak/Ibu dinyatakan dalam skala 1 s/d 5 yang memiliki makna:

| | |
|-------------------------|-----|
| Sangat Puas (SP) | = 5 |
| Puas (P) | = 4 |
| Kurang Puas (KP) | = 3 |
| Tidak Puas (TP) | = 2 |
| Sangat Tidak Puas (STP) | = 1 |
2. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
3. Mohon memberikan jawaban yang sebenarnya karna tidak akan mempengaruhi pekerjaan Bapak/Ibu.
4. Setelah mengisi kuesioner mohon Bapak/Ibu berikan kepada yang menyerahkan kuesioner.
5. Terima kasih atas partisipasi dan waktunya.

Pernyataan untuk variabel Disiplin Kerja (X)

| NO | PERNYATAAN | SP | P | KP | TP | STP |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Menurut saya kehadiran sangat penting untuk menegakkan disiplin kerja. | | | | | |
| 2 | Saya selalu hadir tepat waktu. | | | | | |
| 3 | Saya juga pulang sesuai dengan jam pulang. | | | | | |
| 4 | Saya memperpanjang waktu jam istirahat. | | | | | |
| 5 | Mampu menegakkan disiplin saya mengerjakan pekerjaan dengan efektif. | | | | | |
| 6 | Saya tidak suka menunda-nunda pekerjaan. | | | | | |
| 7 | Saya merasa bertanggungjawab penuh atas pekerjaan yang diamanahkan. | | | | | |
| 8 | Jika pegawai tidak disiplin maka perusahaan akan memberikan sanksi. | | | | | |

Pernyataan untuk variabel Kepuasan Pasien (Y)

| NO | PERNYATAAN | SP | P | KP | TP | STP |
|----|--|----|---|----|----|-----|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | Saya melihat dokter selalu siap siaga jika ada pasien yang datang. | | | | | |
| 2 | Dokter tidak menunda-nunda untuk memberikan pertolongan pertama kepada pasien tanpa melihat siapa pasien tersebut. | | | | | |
| 3 | Dalam melakukan pekerjaannya dokter dan pegawai selalu cepat dan tepat. | | | | | |
| 4 | Saya merasa setiap dokter selalu menjaga kesopanan, baik dalam berpakaian maupun berbicara. | | | | | |
| 5 | Saya merasa para dokter selalu memberikan pelayanan terbaik pada pasiennya. | | | | | |
| 6 | Setiap pegawai puskesmas selalu memegang teguh tanggung jawab masing-masing. | | | | | |
| 7 | Dokter bertanggung jawab penuh terhadap pasiennya. | | | | | |
| 8 | Dokter selalu teliti dalam memberikan obat kepada pasien sesuai dengan penyakitnya. | | | | | |

Lampiran 2

Jawaban Responden Variabel X

| No | Butiran Soal | | | | | | | | Total |
|----|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| | Soal _1 | Soal _2 | Soal _3 | Soal _4 | Soal _5 | Soal _6 | Soal _7 | Soal _8 | |
| 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 19 |
| 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 25 |
| 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 6 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 |
| 7 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 29 |
| 8 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 26 |
| 9 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 10 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 11 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 29 |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 |
| 13 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 28 |
| 14 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 20 |
| 17 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 21 |
| 18 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| 19 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 35 |
| 21 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 25 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 36 |
| 23 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 32 |
| 24 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 25 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 26 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| 27 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 29 |
| 28 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 34 |
| 30 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 31 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 32 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 33 |
| 33 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 34 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 24 |
| 35 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 36 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 | 30 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 38 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 39 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 41 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 29 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 28 |
| 44 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 31 |
| 45 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 27 |
| 46 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 47 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 48 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 49 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 50 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 51 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 52 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 53 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 54 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 35 |
| 55 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 56 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 57 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 | 34 |
| 58 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 26 |
| 59 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 34 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 31 |
| 61 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 29 |
| 62 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| 63 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 22 |
| 64 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 24 |
| 65 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 27 |
| 66 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 22 |
| 67 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 27 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 70 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 71 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 26 |
| 72 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 73 | 1 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 26 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 75 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 76 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 22 |
| 77 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 23 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 79 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 80 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 24 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 83 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 85 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 28 |
| 86 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 33 |
| 87 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 23 |
| 88 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 22 |
| 89 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 21 |
| 90 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 1 | 4 | 26 |
| 91 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 29 |
| 92 | 1 | 4 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 16 |
| 93 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 26 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 25 |
| 95 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 96 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 27 |
| 97 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 25 |
| 98 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 31 |
| 99 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 100 | 5 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 29 |

Lampiran 3

Jawaban Responden Variabel Y

| No | Butiran Soal | | | | | | | | Total |
|----|--------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| | Soal _1 | Soal _2 | Soal _3 | Soal _4 | Soal _5 | Soal _6 | Soal _7 | Soal _8 | |
| 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 33 |
| 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 26 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 6 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 7 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 9 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 11 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 12 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 13 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 14 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 16 | 1 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 17 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 19 |
| 18 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 20 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 22 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 22 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |
| 25 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 26 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| 28 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 29 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 31 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 32 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 33 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 23 |
| 34 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 35 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 27 |
| 36 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |

| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 37 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 38 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 39 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 40 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 41 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 42 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 43 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 44 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 45 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 47 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 48 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 37 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 51 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 36 |
| 52 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 53 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 54 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 55 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 56 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 57 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 61 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 62 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 64 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |
| 65 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 66 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 67 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 69 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 70 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 71 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 72 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| 73 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| 74 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 |
| 75 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 76 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| 77 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 28 |
| 78 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 |
| 79 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 37 |
| 80 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 81 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 82 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 21 |
| 83 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 38 |
| 84 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 39 |
| 85 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 23 |
| 86 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 29 |
| 87 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 23 |
| 88 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 24 |
| 89 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 90 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| 91 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 92 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 93 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 32 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 |
| 95 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 27 |
| 96 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 97 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 29 |
| 98 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 99 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 31 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 36 |

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Hasil Analisis Uji Reliabilitas X

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .637 | 8 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Soal_1 | 25.31 | 21.065 | .352 | .600 |
| Soal_2 | 25.55 | 22.856 | .229 | .630 |
| Soal_3 | 25.49 | 22.899 | .156 | .654 |
| Soal_4 | 25.59 | 20.386 | .437 | .576 |
| Soal_5 | 25.32 | 20.341 | .503 | .562 |
| Soal_6 | 25.70 | 21.869 | .308 | .611 |
| Soal_7 | 25.89 | 19.755 | .351 | .601 |
| Soal_8 | 25.34 | 21.600 | .356 | .600 |

Lampiran 5

2. Hasil Analisis Uji Validitas Y

Correlations

| | Soal_1 | Soal_2 | Soal_3 | Soal_4 | Soal_5 | Soal_6 | Soal_7 | Soal_8 | Total |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Soal_1 Pearson Correlation | 1 | .336** | .103 | .129 | .101 | .181 | .127 | .258** | .517** |
| Soal_1 Sig. (2-tailed) | | .001 | .305 | .200 | .316 | .072 | .208 | .010 | .000 |
| Soal_1 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_2 Pearson Correlation | .336** | 1 | .062 | .103 | -.010 | .033 | .093 | .225* | .408** |
| Soal_2 Sig. (2-tailed) | .001 | | .541 | .309 | .925 | .747 | .360 | .024 | .000 |
| Soal_2 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_3 Pearson Correlation | .103 | .062 | 1 | .283** | .223* | .302** | .227* | .071 | .506** |
| Soal_3 Sig. (2-tailed) | .305 | .541 | | .004 | .026 | .002 | .023 | .480 | .000 |
| Soal_3 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_4 Pearson Correlation | .129 | .103 | .283** | 1 | .426** | .299** | .174 | .181 | .595** |
| Soal_4 Sig. (2-tailed) | .200 | .309 | .004 | | .000 | .003 | .084 | .071 | .000 |
| Soal_4 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_5 Pearson Correlation | .101 | -.010 | .223* | .426** | 1 | .461** | .278** | .111 | .585** |
| Soal_5 Sig. (2-tailed) | .316 | .925 | .026 | .000 | | .000 | .005 | .270 | .000 |
| Soal_5 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_6 Pearson Correlation | .181 | .033 | .302** | .299** | .461** | 1 | .204* | .282** | .636** |
| Soal_6 Sig. (2-tailed) | .072 | .747 | .002 | .003 | .000 | | .042 | .004 | .000 |
| Soal_6 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_7 Pearson Correlation | .127 | .093 | .227* | .174 | .278** | .204* | 1 | .291** | .549** |
| Soal_7 Sig. (2-tailed) | .208 | .360 | .023 | .084 | .005 | .042 | | .003 | .000 |
| Soal_7 N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Soal_8 Pearson Correlation | .258** | .225* | .071 | .181 | .111 | .282** | .291** | 1 | .573** |
| Soal_8 Sig. (2-tailed) | .010 | .024 | .480 | .071 | .270 | .004 | .003 | | .000 |

| | | | | | | | | | | |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| | Pearson Correlation | .517** | .408** | .506** | .595** | .585** | .636** | .549** | .573** | 1 |
| Total | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Y

Reliability Statistics

| | |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .666 | 8 |

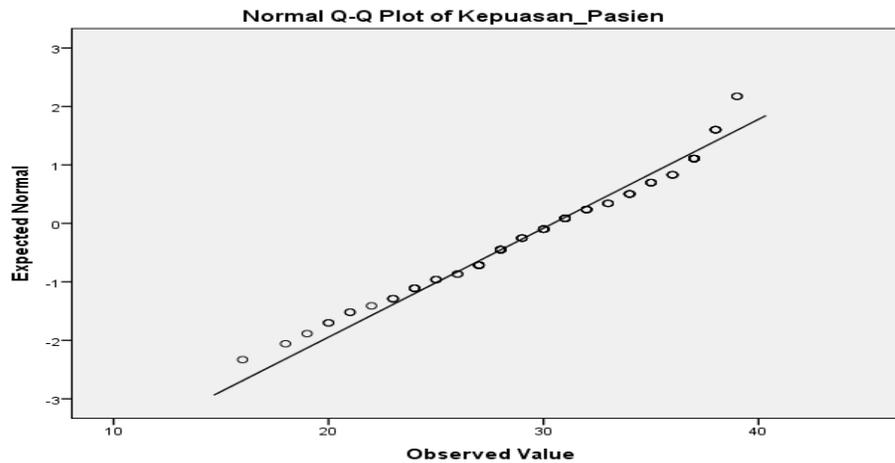
Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|--------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Soal_1 | 26.83 | 23.395 | .311 | .648 |
| Soal_2 | 26.46 | 25.180 | .214 | .668 |
| Soal_3 | 26.52 | 23.929 | .322 | .644 |
| Soal_4 | 26.76 | 22.366 | .408 | .623 |
| Soal_5 | 26.55 | 22.917 | .415 | .622 |
| Soal_6 | 26.65 | 21.785 | .461 | .609 |
| Soal_7 | 26.60 | 23.071 | .356 | .636 |
| Soal_8 | 26.71 | 22.390 | .367 | .634 |

Lampiran 6

Hasil Output SPSS

1. Uji Normalitas



2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 17.517 | 2.825 | 6.201 | .000 |
| | Disiplin_Kerj | .443 | .095 | .425 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

3. Uji Determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1 | .425 ^a | .180 | .172 | 4.886 | 1.576 |

a. Predictors: (Constant), Disiplin_Kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

4. Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 17.517 | 2.825 | | 6.201 | .000 |
| | Disiplin_Kerja | .443 | .095 | .425 | 4.645 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pasien

Lampiran 7

Tabel Harga r Product Moment

| N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | | N | Taraf Signif | |
|----|--------------|-------|----|--------------|-------|-----|--------------|-------|
| | 5% | 1% | | 5% | 1% | | 5% | 1% |
| 3 | 0,997 | 0,999 | 26 | 0,388 | 0,496 | 49 | 0,281 | 0,364 |
| 4 | 0,950 | 0,990 | 27 | 0,381 | 0,487 | 50 | 0,279 | 0,361 |
| 5 | 0,878 | 0,959 | 28 | 0,374 | 0,478 | 55 | 0,266 | 0,354 |
| 6 | 0,811 | 0,917 | 29 | 0,367 | 0,470 | 60 | 0,254 | 0,330 |
| 7 | 0,754 | 0,874 | 30 | 0,361 | 0,463 | 65 | 0,244 | 0,317 |
| 8 | 0,707 | 0,834 | 31 | 0,355 | 0,456 | 70 | 0,235 | 0,306 |
| 9 | 0,666 | 0,798 | 32 | 0,349 | 0,449 | 75 | 0,277 | 0,296 |
| 10 | 0,632 | 0,765 | 33 | 0,344 | 0,442 | 80 | 0,220 | 0,286 |
| 11 | 0,602 | 0,735 | 34 | 0,339 | 0,436 | 85 | 0,213 | 0,278 |
| 12 | 0,576 | 0,708 | 35 | 0,334 | 0,430 | 90 | 0,207 | 0,270 |
| 13 | 0,553 | 0,684 | 36 | 0,329 | 0,424 | 95 | 0,202 | 0,263 |
| 14 | 0,532 | 0,661 | 37 | 0,325 | 0,418 | 100 | 0,195 | 0,250 |
| 15 | 0,514 | 0,641 | 38 | 0,320 | 0,413 | 125 | 0,176 | 0,230 |
| 16 | 0,497 | 0,623 | 39 | 0,316 | 0,408 | 150 | 0,159 | 0,210 |
| 17 | 0,482 | 0,606 | 40 | 0,312 | 0,403 | 175 | 0,148 | 0,194 |
| 18 | 0,482 | 0,590 | 41 | 0,308 | 0,398 | 200 | 0,138 | 0,181 |
| 19 | 0,456 | 0,575 | 42 | 0,304 | 0,393 | 300 | 0,113 | 0,148 |
| 20 | 0,444 | 0,561 | 43 | 0,301 | 0,389 | 400 | 0,098 | 0,128 |
| 21 | 0,433 | 0,594 | 44 | 0,297 | 0,384 | 500 | 0,088 | 0,115 |
| 22 | 0,423 | 0,537 | 45 | 0,294 | 0,380 | 600 | 0,080 | 0,105 |
| 23 | 0,413 | 0,526 | 46 | 0,291 | 0,376 | 700 | 0,074 | 0,097 |
| 24 | 0,404 | 0,515 | 47 | 0,288 | 0,372 | 800 | 0,070 | 0,091 |
| 25 | 0,396 | 0,505 | 48 | 0,284 | 0,368 | 900 | 0,065 | 0,086 |

N = Jumlah pasangan yang digunakan untuk menghitung r .

Lampiran 8

T tabel Statistik

| DF | 0,01 | 0,025 | 0,05 | DF | 0,01 | 0,025 | 0,05 |
|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| 1 | 25,452 | 12,706 | 6,314 | 31 | 2,356 | 2,040 | 1,696 |
| 2 | 6,205 | 4,303 | 2,920 | 32 | 2,352 | 2,037 | 1,694 |
| 3 | 4,177 | 3,182 | 2,353 | 33 | 2,348 | 2,035 | 1,692 |
| 4 | 3,495 | 2,776 | 2,132 | 34 | 2,345 | 2,032 | 1,691 |
| 5 | 3,163 | 2,571 | 2,015 | 35 | 2,342 | 2,030 | 1,690 |
| 6 | 2,969 | 2,447 | 1,943 | 36 | 2,339 | 2,028 | 1,688 |
| 7 | 2,841 | 2,365 | 1,895 | 37 | 2,336 | 2,026 | 1,687 |
| 8 | 2,752 | 2,306 | 1,86 | 38 | 2,334 | 2,024 | 1,686 |
| 9 | 2,685 | 2,262 | 1,833 | 39 | 2,331 | 2,023 | 1,685 |
| 10 | 2,634 | 2,228 | 1,812 | 40 | 2,329 | 2,021 | 1,684 |
| 11 | 2,593 | 2,201 | 1,796 | 41 | 2,327 | 2,020 | 1,683 |
| 12 | 2,560 | 2,179 | 1,782 | 42 | 2,325 | 2,018 | 1,682 |
| 13 | 2,533 | 2,160 | 1,771 | 43 | 2,323 | 2,017 | 1,680 |
| 14 | 2,510 | 2,145 | 1,761 | 44 | 2,321 | 2,015 | 1,680 |
| 15 | 2,490 | 2,131 | 1,753 | 45 | 2,319 | 2,014 | 1,679 |
| 16 | 2,473 | 2,120 | 1,746 | 46 | 2,317 | 2,013 | 1,679 |
| 17 | 2,458 | 2,110 | 1,740 | 47 | 2,315 | 2,012 | 1,678 |
| 18 | 2,445 | -2,101 | -1,734 | 48 | 2,314 | 2,011 | 1,677 |
| 19 | 2,433 | 2,093 | 1,729 | 49 | 2,312 | 2,010 | 1,677 |
| 20 | 2,423 | 2,086 | 1,725 | 50 | 2,311 | 2,009 | 1,676 |
| 21 | 2,414 | 2,080 | 1,721 | 51 | 2,310 | 2,008 | 1,675 |
| 22 | 2,405 | 2,074 | 1,717 | 52 | 2,308 | 2,007 | 1,675 |
| 23 | 2,398 | 2,069 | 1,714 | 53 | 2,307 | 2,006 | 1,674 |
| 24 | 2,391 | 2,064 | 1,711 | 54 | 2,306 | 2,005 | 1,674 |
| 25 | -2,385 | 2,060 | 1,708 | 55 | 2,304 | 2,004 | 1,673 |
| 26 | 2,379 | 2,056 | 1,706 | 56 | 2,303 | 2,003 | 1,673 |
| 27 | 2,373 | 2,052 | 1,703 | 57 | 2,302 | 2,002 | 1,672 |
| 28 | 2,368 | 2,048 | 1,701 | 58 | 2,301 | 2,002 | 1,672 |
| 29 | 2,364 | 2,045 | 1,699 | 59 | 2,300 | 2,001 | 1,617 |
| 30 | 2,360 | 2,042 | 1,697 | 60 | 2,290 | 2,000 | 1,617 |

| DF | 0,01 | 0,025 | 0,05 | DF | 0,01 | 0,025 | 0,05 |
|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
| 61 | -2.298 | -2.000 | -1.670 | 81 | -2.284 | -1.990 | -1.664 |
| 62 | -2.297 | -1.999 | -1.670 | 82 | -2.283 | -1.989 | -1.664 |
| 63 | -2.296 | -1.998 | -1.669 | 83 | -2.283 | -1.989 | -1.663 |
| 64 | -2.295 | -1.998 | -1.669 | 84 | -2.282 | -1.989 | -1.663 |
| 65 | -2.295 | -1.997 | -1.669 | 85 | -2.282 | -1.988 | -1.663 |
| 66 | -2.294 | -1.997 | -1.668 | 86 | -2.281 | -1.988 | -1.663 |
| 67 | -2.293 | -1.996 | -1.668 | 87 | -2.281 | -1.988 | -1.663 |
| 68 | -2.292 | -1.995 | -1.668 | 88 | -2.280 | -1.987 | -1.662 |
| 69 | -2.291 | -1.995 | -1.667 | 89 | -2.280 | -1.987 | -1.662 |
| 70 | -2.291 | -1.994 | -1.667 | 90 | -2.280 | -1.987 | -1.662 |
| 71 | -2.290 | -1.994 | -1.667 | 91 | -2.279 | -1.986 | -1.662 |
| 72 | -2.289 | -1.993 | -1.666 | 92 | -2.279 | -1.986 | -1.662 |
| 73 | -2.288 | -1.993 | -1.666 | 93 | -2.278 | -1.986 | -1.661 |
| 74 | -2.287 | -1.993 | -1.666 | 94 | -2.278 | -1.986 | -1.661 |
| 75 | -2.287 | -1.992 | -1.665 | 95 | -2.277 | -1.985 | -1.661 |
| 76 | -2.286 | -1.992 | -1.665 | 96 | -2.277 | -1.985 | -1.661 |
| 77 | -2.285 | -1.991 | -1.665 | 97 | -2.277 | -1.985 | -1.661 |
| 78 | -2.285 | -1.991 | -1.665 | 98 | -2.276 | -1.984 | -1.661 |
| 79 | -2.285 | -1.990 | -1.664 | 99 | -2.276 | -1.984 | -1.660 |
| 80 | -2.284 | -1.990 | -1.664 | 100 | -2.276 | -1.984 | -1.660 |

Sumber: SPSS 22



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-237/In.14/G.6a/PP.00.9/11/2016 Padangsidimpuan, 21 November 2016
Lampiran : -
Perihal : *Permohonan kesediaan menjadi pembimbing Skripsi*

Kepada Yth :
1. Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
2. Ja'far Nasution, MEI

di
Padangsidimpuan
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut :

Nama : Nurmala Matondang
NIM : 122300070
Sem/Thn. Akademik : IX/2016-2017
Judul Skripsi : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi.

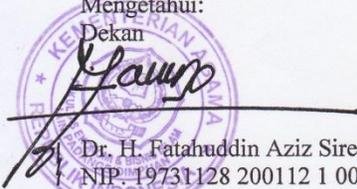
Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi pembimbing I dan pembimbing II penulisan penelitian skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

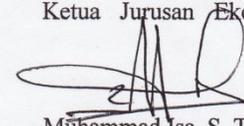
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Mengetahui:

Dekan

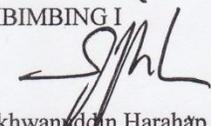

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

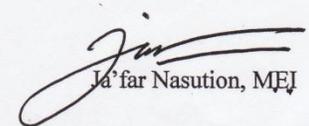

Muhammad Isa, S. T., M.M
NIP. 19800605 201101 1 003

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA/~~TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING I


Dr. Ikhwanuddin Harahap, M. Ag
NIP. 19750103 200212 1 001

BERSEDIA/~~TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING II


Ja'far Nasution, MEI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : B-~~2020~~/In.14/G/TL.00/11/2016
Lampiran : -
Hal : Mohon Izin Riset

29 November 2016

Kepada
Yth. Pimpinan Puskesmas Sayur Matinggi,
Kecamatan Sayur Matinggi

di-
Sayur Matinggi

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Nurmala Matondang
NIM : 12 230 0070
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Adalah benar Mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi Kecamatan Sayur Matinggi**".

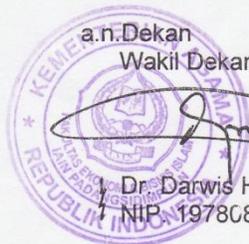
Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

29 November 2016

a.n.Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Dr. Darwis Harahap, S.HI., M. Si
NIP. 19780818 200901 1 015



PEMERINTAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN
DINAS KESEHATAN DAERAH
PUSKESMAS SAYUR MATINGGI
KECAMATAN SAYUR MATINGGI

Sayur Matinggi, 07-12-2016

Nomor : 800/ 926/XII/2016
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : **Balasan Izin Riset**
An. Nurmala Matondang

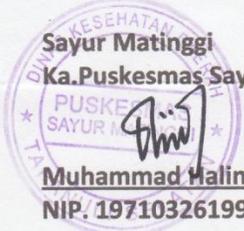
Kepada YTH:
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di
Tempat

Dengan Hormat,
Membalas surat saudara no : B-2820/In. 14/G/TL.00/11/2016
Perihal: Permohonan Izin Riset di Puskesmas Sayur Matinggi dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Nurmala Matondang
NIM : 12.230.0070
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah

Telah selesai melaksanakan Riset di Puskesmas Sayur Matinggi dengan judul:
**"Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Sayur Matinggi
Kecamatan Sayur Matinggi."**

Demikian disampaikan atas kerjasama dan perhatiannya diucapkan terima kasih.


Muhammad Halim, SKM
NIP. 197103261993031003