



**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
HUTARAJA TINGGI KABUPATEN PADANG LAWAS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

**NANDA HAIRANI LUBIS
NIM: 17 402 00310**

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
HUTARAJA TINGGI KABUPATEN PADANG LAWAS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

NANDA HAIRANI LUBIS
NIM: 17 402 00310

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



**DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
HUTARAJA TINGGI KABUPATEN PADANG LAWAS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh:

NANDA HAIRANI LUBIS

NIM: 1740200310

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M. M
NIP.19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II

Damri Batubara, S.H.I.,M.A
NIDN: 20191086 02

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2022



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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **NANDA HAIRANI LUBIS**

Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidimpuan, Januari 2022

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NANDA HAIRANI LUBIS** yang berjudul "**Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Tbu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 198411302018012001

PEMBIMBING II

Damri Batubara, S.H.I.,M.A
NIDN. 2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : NANDA HAIRANI LUBIS

NIM : 17 402 00310

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **Determinan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah 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 Padangsidimpuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 18 Januari 2022

Saya yang Menyatakan,



NANDA HAIRANI LUBIS

NIM. 17 402 00310

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : NANDA HAIRANI LUBIS

NIM : 17 402 00310

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Determinan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 18 Januari 2022

Yang menyatakan,



NANDA HAIRANI LUBIS

NIM. 17 402 00310



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : NANDA HAIRANI LUBIS
NIM : 17 402 00310
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas
Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang
Lawas

Ketua

Dr. Darwis Harahap., M.Si
NIP. 197808182009011015

Sekretaris

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 198411302018012001

Anggota

Dr. Darwis Harahap., M.Si
NIP. 197808182009011015

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M
NIP. 198411302018012001

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIDN. 2028048201

Damri Batubara, M.A
NIDN. 2019108602

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di

Hari/Tanggal

Pukul

Hasil/Nilai

Index Prestasi Kumulatif

Predikat

: Padangsidimpuan

: Selasa/15 Maret 2022

: 14.00 WIB s/d 16.30 WIB

: Lulus/76,25 (B)

: 3,38

: SANGAT MEMUASKAN



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

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : DETERMINAN KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS
HUTARAJA TINGGI KABUPATEN PADANG LAWAS**
NAMA : NANDA HAIRANI LUBIS
NIM : 17 402 00310

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidempuan, Maret 2022
Dekan,



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

ABSTRAK

NAMA : NANDA HAIRANI LUBIS
NIM :17 402 00310
JUDUL SKRIPSI :Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas

Permasalahan dalam penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Puskesmas berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan disiplin kerja agar kepuasan pasien meningkat. Namun, pasien masih kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan pegawai terhadap pasien yang berobat, dan kurangnya kedisiplinan waktu pada saat bekerja. Rumusan masalah dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Teori yang dilakukan adalah teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, kualitas pelayanan dalam perseptif Islam, indikator kualitas pelayanan, faktor-faktor kualitas pelayanan. Disiplin kerja, pengertian disiplin kerja, indikator disiplin kerja, faktor-faktor disiplin kerja. Kepuasan pasien, pengertian kepuasan pasien, metode mengukur tingkat kepuasan pasien, konsep kepuasan dalam perseptif Islam, indikator kepuasan pasien, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel *Incidental Sampling*. Dimana sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket, wawancara dan dokumentasi dengan jumlah sampel 99 responden. Kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS versi 23 dengan teknik analisis data yang digunakan adalah Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji Deskriptif, Uji Normalitas, Uji Asumsi Klasik, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi R^2 , Uji Parsial (Uji t) dan Uji Koefisien Regresi, Uji Simultan (Uji F).

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan secara parsial signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel disiplin kerja secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disiplin Kerja, Kepuasan Pasien

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir. Ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah di Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag.,Rektor IAIN Padangsidimpuan serta Bapak Dr. Erawadi M.Ag., Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar M.Ag., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr.

Ikhwanuddin Harahap M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser, M.Si., wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Armyn Hasibuan, M.Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Replita M.Si, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Selaku Plt. Ketua Prodi Jurusan Ekonomi Syariah dan Bapak/Ibu Dosen serta Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M. selaku pembimbing I dan bapak Damri Batubara, S.H.I., M.A. selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku selama proses perkuliahan dan penyelesaian penulisan skripsi.

7. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda M. Yusuf Lubis, Ibunda Asminta Hasibuan, adik laki-laki Aswan Fernando Lubis dan Asnawi Zuhri Lubis dan adik perempuan Regina Putri Lubis. Dan keluarga yang paling berjasa dalam hidup penulis. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Untuk sahabat peneliti Asril Alfarisy Dlimunthe, Eka Pebriana Siregar, Ida Fatma Sani Harahap, Fadila Nabila Lubis, Khosnul Hotimah Siregar, Nurul Hudha Yani Pane, dan seluruh kerabat dan rekan-rekan Mahasiswa Ekonomi Syariah terutama Ekonomi Syariah Manajemen Bisnis-4, angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. Terima kasih juga kepada teman KKL dan teman magang serta teman-teman, kakak-kakak dan adik-adik satu kos yang telah menjadi motivator serta memberikan arahan, dukungan, dan semangat bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dimulai dari proposal hingga selesainya skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas

karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarobbal alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Januari 2022

Peneliti

NANDA HAIRANI LUBIS

NIM. 14 402 00310

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem 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	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ž	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

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah

و...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas
------	----------------	---	---------------------

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *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).

D. 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 diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. 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.

2. 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.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan 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.

G. 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.

H. 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 kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan 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 kapital tidak dipergunakan.

I. 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 Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pengesahan Pembimbing	
Surat Pernyataan Pembimbing	
Surat Pengesahan Menyusun Skripsi Sendiri	
Halaman Persyaratan Persetujuan Publikasi	
Berita Acara Ujian Munaqosyah	
Pengesahan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel	6
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian.....	8
G. Manfaat Penelitian.....	9
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	11
1. Kepuasan Pasien.....	11
a. Pengertian Kepuasan Pasien.....	11
b. Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien.....	12
c. Konsep Kepuasan dalam Perspektif Islam	12
d. Indikator Kepuasan Pasien	14
e. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	14
2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	16
b. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	16
c. Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
d. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
3. Disiplin Kerja	21
a. Pengertian Disiplin Kerja	21
b. Indikator Disiplin Kerja.....	22
c. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Disiplin Kerja.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Pikir.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III Metode Penelitian	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
B. Jenis Penelitian	33

C. Populasi dan Sampel.....	34
D. Sumber Data	36
E. Istrument Pengumpulan Data	36
1. Angket	36
2. Wawancara	38
3. Dokumentasi	38
F. Teknin Analisis Data	39
1. Uji Validitas.....	39
2. Uji Realibilitas.....	39
3. Uji Deskriptif	40
4. Uji Normalitas	41
5. Uji Asumsi Klasik	41
a. Uji Multikolinearitas	41
b. Uji Heterokedastisitas.....	41
6. Koefisien Determinasi (R ²)	42
7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	43
8. Uji Hipotesis	43
a. Uji Parsiar (uji t)	44
b. Uji Simultan (uji F)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Sejarah Puskesmas Hutaraja Tinggi	46
1. Sejarah Singkat Puskesmas Hutaraja Tinggi.....	46
2. Tujuan Puskesmas Hutaraja Tinggi.....	47
3. Visi Misi Puskesmas Hutaraja Tinggi	48
B. Srtuktur Organisasi Tata Cara Kerja Puskesmas Hutaraja Tinggi	51
C. Karateristik Responden	52
D. Hasil Penelitian	53
1. Hasil Uji Validitas	54
2. Hasil Uji Realibilitas	54
3. Hasil Uji Deskriptif	55
4. Hasil Uji Normalitas.....	58
5. Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
6. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	61
8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	63
9. Hasil Uji Parsial (Uji t)	64
10. Hasil Uji Simultan (Uji F)	65
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
F. Keterbatasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	
Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran-Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Defenisi Operasional Variabel	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Daftar Tabel berobat Pasien	36
Tabel 3.2	Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner	36
Tabel 3.3	Kisi-Kisi Angket	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	54
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas pada Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas pada Disiplin Kerja.....	55
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Pada Kepuasan Pasien	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Deskriptif	56
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
Tabel 4.13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi R ²	62
Tabel 4.15	Hasil Uji parsial (Uji t).....	64
Tabel 4.16	Hasil (Uji F).....	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.1: Struktur Organisasi Puskesmas.....	50
Gambar 4.2: Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 4.3: Hasil Uji Heteroskeditas.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam organisasi, artinya manusia merupakan pelaku utama dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia dan organisasi dalam kesatuan tidak dapat dipisahkan. Eksistensi dalam sumber daya manusia dalam organisasi sangat erat. Manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi peranakan, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Adapun yang dimaksud dalam organisasi kesehatan adalah suatu organisasi yang aktivitasnya melakukan pelayanan kesehatan dengan tujuan tercapainya pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Puskesmas adalah singkatan dari pusat kesahatan masyarakat, yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah baik di Kecamatan maupun Kota. Puskesmas Hutaraja Tinggi merupakan instansi yang bertanggungjawab atas pembangunan kesehatan di Kecamatan Hutaraja Tinggi.

Peraturan menteri kesehatan Indonesia No 43 tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan mengutamakan upaya

promotif dan prefentif diwilayah kerja.¹ Pusat pembangunan kesehatan juga merupakan pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan, pusat pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

Menurut Philip Kotler, kepuasan pasien dilihat dari tingkat perasaan dan respon konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak organisasi. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pasien. Apabila disiplin kerja yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka pasien akan merasa puas, begitu juga dengan sebaliknya.²

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³ Menurut Ferry Rizki W, Sudjino dan Mohammad Arifin bahwa” kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan dan berwujud dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Kusta Kediri”.⁴

Menurut Heidjrachman dan Husnan disiplin kerja adalah setiap perseorangan atau kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah dan berinisiatif untuk melakukan suatu tindakan. Sehingga peningkatan disiplin merupakan bagian yang penting dalam SDM, sebagai

¹ Permenkes, No 43 *Tentang Puskesmas*, 2019.

² Philip Kotler, *Marketing Manajemen* (Pentice: New Jersey, 2009). hlm.36.

³ Rista Widi Endah Yani, dkk, *Praktek Kerja Lapangan Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKLMPK)* (Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember, 2021), hlm. 142.

⁴ Ferry Rizky Widyantara, Sudjiono, Mohammad Arifin, “Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri” Vol 1 No 2 (2018).

faktor penting untuk meningkatkan produktivitas kerja dalam memberikan nilai tambah di Puskesmas Hutaraja Tinggi kepada kepuasan pasien.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti di Puskesmas Hutaraja Tinggi. Pegawai Puskesmas Hutaraja Tinggi memberikan perkiraan bahwa pasien yang datang atau berobat setiap harinya 20 orang.⁵

Tabel pasien yang berobat pada tahun 2020 sampai Juli 2021, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah pasien yang berobat di Puskesmas Hutaraja Tinggi pada tahun 2020 sampe dengan Juli 2021.

No.	Bulan	Jumlah pasien yang berobat	
		2020	2021
1.	Januari	689	534
2.	Februari	615	420
3.	Maret	628	432
4.	April	493	429
5.	Mei	343	330
6.	Juni	496	444
7.	Juli	465	513
8.	Agustus	627	-
9.	September	527	-
10.	Oktober	405	-
11.	Nopember	450	-
12.	Desember	425	-
Jumlah		6.163	3.202
		9.365	

⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Yuli Pegawai di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Senin 15 Maret 2021.

Penelitian ini juga melakukan wawancara kepada 5 pasien yang berobat di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas bahan penelitian terdahulu atau survei awal. Adapun hasil wawancara peneliti dengan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas adalah sebagai berikut:

Menurut Ibu Rina, pegawai yang memberikan pelayanan terhadap pasien yang berobat di Puskesmas belum memuaskan, dimana pegawai tidak tepat waktu memberikan obat sehingga pasien menunggu lama dan tidak merasa puas dengan kinerja pegawai.⁶

Menurut Ibu Lina, berobat di Puskesmas Hutaraja Tinggi masih kurang baik karena para pegawai masih kurang sopan terhadap pasien yang berobat.⁷ Menurut Ibu Mida, kurangnya disiplin kerja pegawai di Puskesmas Hutaraja Tinggi yang mengakibatkan pasien tidak merasa puas dengan hasil kerja para pegawai. Dan masih juga ada pegawai yang menyempatkan hal lain di luar dari pekerjaan pada saat bekerja.⁸

Menurut Bapak Efendi, kedisiplinan pegawai di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas belum optimal, di mana penyelesaian tugas yang tidak sesuai dengan standar kerja serta rendahnya

⁶Hasil Wawancara Menurut Ibu Rina Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Selasa 16 Maret 2021.

⁷Hasil Wawancara Menurut Ibu Lina Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Selasa 16 Maret 2021.

⁸Hasil Wawancara Menurut Ibu Mida Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Selasa 16 Maret 2021.

rasa tanggungjawab dalam menyelesaikan pekerjaan.⁹ Sedangkan menurut Bapak Riswan, kualitas pelayanan dan disiplin kerja di Puskesmas Hutaraja Tinggi masih kurang teliti dan berhati-hati dalam melaksanakan tugas dalam melayani pasien yang berobat.¹⁰

Dari hasil wawancara, maka penelitian menarik kesimpulan bahwa timbulnya kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas belum mendapatkan kepuasan dari pelayanan dan disiplin kerja pegawai.

Sehingga Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas .”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas diketahui identifikasi masalah penelitian ini diantaranya:

1. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Hutaraja Tinggi kepada pasien.
2. Kurang diterapkan sifat kepatuhan oleh pegawai, seperti kurangnya disiplin waktu.

⁹Hasil Wawancara Menurut Bapak Efendi Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Selasa 16 Maret 2021.

¹⁰Hasil Wawancara Menurut Bapak Riswan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, Selasa 16 Maret 2021.

3. Puskesmas Hutaraja Tinggi kurang memperhatikan pasien terhadap pelayanannya, dan masih kurang maksimal dalam bekerja sehingga tugas yang diberikan tidak sesuai dengan standar kerja.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini mempunyai 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Yang menjadi variabel independen kualitas pelayanan dan disiplin kerja sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pasien. Batasan masalah ini hanya kepada kepuasan pasien yang akan diteliti dari tahun 2020 sampai Juli 2021.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah deskripsi variabel yang di tentukan dalam penelitian terhadap indikator-indikator. Pada penelitian ini terdiri dua variabel yaitu yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dimana variabel bebas adalah kualitas pelayanan dan disiplin kerja sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pasien.

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam istilah yang dipakai dalam judul ini maka disini di buat definisi operasional variabel penelitian yaitu:

Table1 .2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah pemberian jasa dari satu pihak lainnya, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. ¹¹	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reabilitas (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 	Ordinal
2	Disiplin kerja (X2)	Disiplin kerja adalah menumbuhkan kesadaran bagi para pekerja untuk melakukan tugas yang telah diberikan atau dibebankan kepada seorang karyawan. ¹²	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran 2. Ketetapan waktu 3. Sanksi hukuman 	Ordinal
3	Kepuasan pasien (Y)	Kepuasan pasien merupakan nilai yang diberikan seseorang pasien terhadap jasa yang diperolehnya dan hasilnya sesuai yang diharapkan. ¹³	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketetapan waktu pelayanan 2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan 3. Tanggung jawab 	Ordinal

¹¹ Melayu Nasution, *Manajemen Jasa Perbankan* (Bogor: Ghlia Indonesia, 2004).

¹² M. Harlie, "Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten di Tanjung Kalimantan Selatan" Vol. 10 (Desember 2012).

¹³ Khasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000).

--	--	--	--	--

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas?
2. Apakah terdapat disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas?
3. Apakah terdapat kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas?

F. Tujuan Penelitian

Dari latar belakang di atas dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.
2. Untuk mengetahui disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam memperluas ilmu pengetahuan terhadap permasalahan yang diteliti. Untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana ekonomi

2. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan melalui kualitas pelayanan dan disiplin kerja yang berkaitan dengan kebutuhan kepuasan pasien pada Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi untuk memungkinkan peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian mengenai topik-topik yang berkaitan dengan penelitian ini, baik bersifat melanjutkan atau melengkapi.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal. Dimana yang terdiri dari lima bab yaitu:

BAB 1 Pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, indentifikasi masalah, batasan masalah, defenisi operasional,

rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori yang terdiri dari kerangka teori, dalam kerangka teori membahas tentang variabel kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan disiplin kerja. Penelitian terdahulu, dalam penelitian terdahulu diuraikan beberapa penelitian-penelitian yang terdahulu yang mirip dengan penelitian ini. Kerangka pikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian terdiri atas lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian pembahasan tentang gambaran objek penelitian yang akan dilakukan peneliti, selanjutnya peneliti membahas hasil penelitian yang diolah dengan menggunakan SPSS.

BAB V Penutup merupakan akhir seluruh uraian yang telah dikemukakan di atas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan pasien

a. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan merupakan hasil dari penilaian produk atau jasa pelayanan yang memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan tersebut lebih atau kurang.¹⁴ Sedangkan Pasien adalah orang yang mempunyai kebutuhan dan keinginan untuk sehat. Jadi, tugas dari paramedis Puskesmas untuk memenuhi keinginan pasien.¹⁵

Jadi, dapat disimpulkan kepuasan pasien adalah penilaian dalam bentuk perasaan senang dan puas pada pasien karena terpenuhi harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan pasien.

b. Metode Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien

Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dalam perusahaan melakukan evaluasi adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁴ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*, t.t.

¹⁵ Zulham Saam, *Psikologi Keperawatan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012).

¹⁶ Eka Hendrayani, dkk, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 72-73.

1. Sistem keluhan dan saran

Puskesmas meminta keluhan dan saran dari pasien dengan memberikan sebuah spidol dimana pasien memasukkan ke kotak saran yang kami sediakan bertuliskan puas atau tidak puas.

2. Survei kepuasan pelanggan

Melakukan survei kepuasan pasien terhadap disiplin kerja Puskesmas tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan membuka kotak saran baik melalui surat maupun kartu komentar setiap sekali tiga bulan. Sehingga Puskesmas dapat melakukan perbaikan tentang komentar yang diberikan oleh pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi yang dianggap kurang oleh pasien.

3. *Gosht shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan memperkerjakan beberapa perusahaan atau *gosht shipper* untuk bersikap sebagai pelanggan di perusahaan pesaing, dengan tujuan *gosht shipper* tersebut dapat mengetahui disiplin kerja perusahaan itu sendiri.

c. Konsep Kepuasan dalam Perseptif Islam

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan adalah cerminan kepuasan secara lahiriah maupun batiniah, dan mendorong manusia harus bersifat adil. Konsep kepuasan dalam Islam berkaitan dengan keimanan seseorang. Raulullah SAW bersabda dalam surah al-an'am ayat 141:

﴿ وَهُوَ الَّذِي أَنْشَأَ جَنَّاتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرِ مَّعْرُوشَاتٍ
 وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أُكُلُهُ وَالزَّيْتُونَ
 وَالرُّمَانَ مُتَشَابِهًا وَغَيْرَ مُتَشَابِهٍ كُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ
 إِذَا أَثْمَرَ وَءَاتُوا حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ وَلَا تُسْرِفُوا
 إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ ﴿١٤١﴾

Artinya: Dan dialah yang menjadikan kebun-kebon yang berjunjung dan tidak berjunjung pohon korma, tanam-tanaman yang beragam rasa 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 dihari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.¹⁷

Ayat di atas yang didukung oleh Rasulullah SAW yang bersabda, “orang yang beriman yang kuat lebih dicintai dari pada orang yang beriman yang lemah” dalam hadis lain bermakna, iri hati itu dilarang kecuali terhadap dua jenis yaitu dalam Islam kita harus mengamalkan dan mengerjakan hal yang baik, dan dalam harta seseorang harus dengan jalan Allah.

¹⁷ Depertemen Agama RI, *Al- qur'an dan Terjamahan* (Semarang: PT. Karya Toha Putra, hlm 15).

d. Indikator Kepuasan Pasien

Ada tiga dimensi indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Ketetapan waktu

Ketetapan waktu pelayanan yaitu, ketetapan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan dan menanggapi keluhan.

2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yaitu, dokter harus berinteraksi langsung dengan pasien dan dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, sentuhan tersebut tercermin melalui penampilan, bahasa yang sopan dan ramah.

3. Tanggungjawab yaitu, bertanggungjawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dalam penanganan keluhan pasien.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa apabila peraturan dan organisasi berkeinginan untuk menciptakan disiplin kerja yang berfokus pada kepuasan pasien, maka dimensi-dimensi tersebut sangat penting untuk diperhatikan dalam penetapan biaya, ketetapan waktu, sikap tanggungjawab serta memiliki inisiatif.

e. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Kotler adapun faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, antara lain:

1. Kualitas pelayanan. Pasien merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Disiplin Kerja. Disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja perusahaan, sehingga memperoleh hasil yang optimal.
3. Faktor social. Faktor social terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh kelompok/lingkungannya biasanya orang mempunyai karekteristik, keterampilan, pengetahuan, kepribadian, Orang ini bias anya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat.
4. Faktor usia. Dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya penyakit misal *penyakit kardio* vaskuler dengan peningkatan usia.
5. Faktor pendidikan. Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang.
6. Biaya atau *price*. Adalah harga dalam nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkonsumsi suatu komodisi, yaitu barang atau jasa.
7. Faktor psikologi. Berperan dengan kepuasan pasien yaitu, motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian.¹⁸

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen dan Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2008). hlm 138-139.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan, biaya perawatan, lokasi, fasilitas, *image*, suasana dan komunikasi.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan atau pengguna.¹⁹ Apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan baik, maka Puskesmas itu akan berhasil sehingga masyarakat atau pasien merasa puas dan terpenuhi.

b. Kualitas Pelayanan dalam Perseptif Islam

Dalam Islam terdapat juga pelayanan yang Islami yaitu berperilaku baik dan simpatik (*Al-Shidq*), bersikap melayani dan rendah hati (*Khidmah*), jujur dan terpercaya (*Al-Amanah*), kesehatan merupakan suatu nikmat dari Allah SWT yang sangat berharga nilainya. Dalam pelayanan tidak hanya untuk umat Islam saja tapi untuk masyarakat umum.

¹⁹ Meia Andayani, "Jurnal Manajemen dan Bisnis, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat" Vol 6 (2012).

Salah satu keharusan muslim dalam menjalin dua hubungan, yaitu *Hablum Minallah* (hubungan baik kepada Allah) dan *Hablum Minannas* (hubungan baik dengan sesama manusia). Dalam konteks kualitas pelayanan, Allah berfirman dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 159, yaitu:²⁰

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا
الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ
وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya kepada-nya."²¹

Dalam tafsir Al-Misbah oleh Quraish Shihab yang dimaksud ayat di atas bahwa Allah menuntun Nabi Muhammad sambil menyebutkan sikap lemah lembut Nabi kaum muslimin khususnya mereka yang telah melakukan kesalahan dan pelanggaran dalam perang Uhud. Sebenarnya cukup banyak hal dalam peristiwa perang Uhud yang dapat

²⁰ Depertemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjamahannya* (Bogor: CV J-ART, 2004). hlm. 142.

²¹ Depertemen Agama RI.

mengundang emosi manusia untuk marah. Namun demikian, banyak pula bukti yang menunjukkan kelemahlembutan Nabi. Beliau bermusyawarah dengan mereka sebelum memutuskan berperang, beliau menerima usul mayoritas mereka, walau beliau sendiri kurang berkenan, beliau tidak memiliki dan mempermasalahkan para pemanah yang meninggalkan markas mereka, tetapi hanya menegurnya dengan halus dan lain-lain.²²

Dalam ayat ini dapat menjelaskan dalam konteks kualitas pelayanan, interaksi antara pelanggan (hubungan baik kepada manusia), ayat ini memeberikan pedoman kepada mukmin (pelanggan) agar berlemah lembut (memuaskan kepada obyek *costumer*/pelanggan). Dalam memeberikan kualitas kita harus lemah lembut agar pelanggan puas dengan apa yang kita berikan.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Berry dan Parasuraman dalam M.N. Nasution merangkum dimensi kualitas pelayanan antara lain:²³

a. Keandalan dan keterampilan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan memuaskan pasien.

²² M. Quraish Shuhab, *Tafsir Al- Mishbah: pesan, Kesan, dan Kesersian Al- Qur' an* (Jakarta: Lentera Hati, 2002). hlm 255-256.

²³ M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor: Bumi Aksara, 2010). hlm 56-57.

Contohnya: Kecepatan Dokter dalam melayani pasien, perawat segera menghubungi Dokter mengenai makanan pasien.

b. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya Tanggap adalah kecepatan petugas dalam menanggapi pasien pada saat dibutuhkan sangat ditentukan oleh kesigapan petugas juga baik dokter dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Contohnya: Cepat mengatasi keluhan pasien.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan adalah mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Contohnya: Perawat terdidik.

d. Bukti langsung (*tangibles*)

Bukti langsung adalah fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan dan sarana komunikasi.

Contohnya: Alat-alat kesehatan tersusun rapi dan lengkap.

e. Empati (*empathy*)

Empati adalah sikap peduli yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini berpengaruh dalam kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan

memahami kebutuhan para pelanggan. Sehingga kepatuhan pasien yang akhirnya berdampak positif pada kesembuhannya.

Contohnya: Perawat mampu menenangkan rasa cemas pasien, mendengarkan keluhan pasien.

d. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya banyak faktor-faktor yang memengaruhi tingkat disiplin kerja pegawai suatu organisasi, yaitu:²⁴

1. Faktor pengetahuan

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui pancara indra manusia.

2. Faktor beban kerja

Beban kerja perawat yang tinggi serta beragam dengan tuntutan institusi kerja dalam pencapaian kualitas bermutu, jumlah tenaga yang tidak memadai berpengaruh besar pencapaian mutu.

3. Faktor komunikasi

Komunikasi adalah sesuatu untuk dapat menyusun dan menghantarkan suatu pesan dengan cara yang gampang sehingga orang lain dapat mengerti dan menerima.

²⁴ Kenny Astria, "Jurnal Mandiri, Ilmu Pengetahuan, Seni dan Teknologi, Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamulung" Vol 2 (Juni 2018).

3. Disiplin Kerja

a. Pengertian Disiplin kerja

Disiplin adalah kesediaan dan kerelaan seseorang untuk memenuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi.²⁵ Adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja perusahaan, sehingga memperoleh hasil yang optimal.

Jadi, dapat disimpulkan disiplin kerja merupakan alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawannya agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Bentuk disiplin kerja yang baik akan mencerminkan:

- a. Tingginya rasa kepedulian pegawai terhadap pencapaian tujuan suatu organisasi.
- b. Meningkatkan efisiensi dalam produktivitas kerja pegawai.²⁶
- c. Besarnya rasa tanggungjawab para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

²⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009). hlm.96.

²⁶ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, hlm 86).

b. Indikator disiplin kerja

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. Ketetapan 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 pegawai. Dengan sanksi hukuman yang semakin berat, pegawai akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner pegawai akan berkurang.

d. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Disiplin Kerja

Pada dasarnya banyak faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai suatu organisasi, yaitu:²⁷

²⁷ Kenny Astria, "Jurnal Mandiri, Ilmu Pengetahuan, Seni dan Teknologi, Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamulung" Vol 2 (Juni 2018).

a. Tujuan dan Kemampuan

Tujuan dan kemampuan ikut memengaruhi 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 yang bersangkutan, agar pegawai yang bekerja sungguh-sungguh dan disiplin dalam mengerjakannya.

b. Teladan Pimpinan

Teladan pimpinan sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan pegawai karena pemimpin dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, jujur, adil, serta sesuai kata dan perbuatan. Dengan teladan pimpinan yang baik, kedisiplinan bawahanpun akan ikut baik, dan juga sebaliknya.

c. Balas Jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut memengaruhi kedisiplinan pegawai karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan pegawai terhadap pekerjaannya. Jika kecintaan pegawai semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula.

d. Keadilan

Keadilan ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan pegawai, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. Keadilan dijadikan dasar kebijaksanaan dan pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman akan merangsang terciptanya kedisiplinan pegawai yang baik.

e. Waskat

Waskat (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan pegawai perusahaan. Dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah, kerja, dan berprestasi kerja bawahannya.

f. Ketegasan

Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan memengaruhi kedisiplinan pegawai perusahaan. Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap pegawai yang indiscipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah diterapkan.

g. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama pegawai ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan.

Jadi kesimpulannya, yaitu fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan menjadi tolak ukur untuk mengukur atau mengetahui apakah 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 pegawai. Jadi dapat dikatakan, kedisiplinan menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai dan masyarakat. Dengan disiplin yang baik berarti pegawai sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian	Judul penelitian	Hasil penelitian
1.	Meli Anadayani (Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Muhamdaiyah Palembang) 2021.	Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ganda (r) bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja pegawai memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum daerah kabupaten lahat.
2.	Nuraini (Skripsi IAIN Padangsidimpu	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sarana

	an) 2021.	inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan.	prasarana dan kualitas pelayanan kesehatan memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah tujuan utama dari suatu organisasi pelayanan kesehatan daalm poliklinik IPDN jatinagor.
3.	Hotmawida (Skripsi IAIN Padangsidimou an) 2018.	Pengaruh Kualitas Pelayanan paramedic Terhadap Kepuasan pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan pramedis memberikan pengaruh sebesar 23,6% terhadap kepuasan pasien pada puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal.
4.	Richa Rochmani, Arisyahiddin (Jurnal ilmu manajemen, Universitas Islam Kediri, Kediri) 2019.	Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.	Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.
5.	Ahmad Paisl Harahap, Skripsi IAN Padangsidimp uan) 2016.	Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Daerah Kota Padangsidimpuan.	Berdasarkan hasil penelitian daapt di ketahui bahwa terdapat pengaruh secara signifikan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien di RSUD kota Padangsidimpuan.

6.	Yunita Noviasari, Sri Yuni Widowati, Aprih Santoso, (Jurnal Literatus Universitas Semarang) 2020.	Analisis determinan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak.	Dari hasil penelitian ini variabel kualitas pelayanan, lokasi, dan kepercayaan menunjukkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
7.	Dolly Irbantoro, Aryo Dewanto dan Asih Tri Rachmi N(Jurnal Aplikasi Manajemen, 2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Batu.	Hasil penelitian ini meneunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh seacara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Batu.
8.	Nona Yualianti dan Putu Nina Madiawati (Jurnal Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telokm, 2015)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sasikin Bandung.	Hasil penelitian ini meneunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reliability, tangibles, responsiveness, assurancare, empathy secara simmultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 74,5%. Dan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Adapun penjelasan perbedaan dan persamaan antara penelitian yang lain dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian Meli Anadayani dengan penelitian ini antara lain, Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.
2. Perbedaan penelitian Nuraini dengan penelitian ini antara lain, Pengaruh pelayanan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Padangsidimpuan. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.
3. Perbedaan penelitian Hotmaida dengan penelitian ini antara lain, Hotmaida mengangkat judul Pengaruh Kualitas pelayanan Paramedic Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Siabu Kabupaten Mandailing Natal. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.

4. Perbedaan penelitian Richa Rochmani, Arisyahiddin dengan peneliti ini antara lain, Richa Rochmani, Arisyahiddin mengangkat judul Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.
5. Perbedaan penelitian Ahmad Paisl Harahap dengan penelitian ini antara lain, Ahmad Paisal Harahap mengangkat judul Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pasien pada RSUD Daerah Kota Padangsidempuan. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.
6. Perbedaan penelitian Yunita Noviasari, Sri Yuni Widowati, Aprih Santoso dengan penelitian ini antara lain, Yunita Noviasari, Sri Yuni Widowati mengangkat judul Analisis determinan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.
7. Perbedaan peneliti Dolly Irbantoro, Aryo Dewanto dan Asih Tri Rachmi N dengan penelitian ini antara lain, Dolly Irbantoro, Aryo

Dewanto dan Asih Tri Rachmi N mengangkat judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Kota Batu. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.

8. Perbedaan peneliti Nona Yualianti dan Putu Nina Madiawati, dengan peneliti ini antara lain, Nona Yualianti dan Putu Nina Madiawati mengangkat judul Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sasikin Bandung. Sedangkan peneliti mengangkat judul Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Adapun persamaannya sama-sama membahas tentang kepuasan pasien.

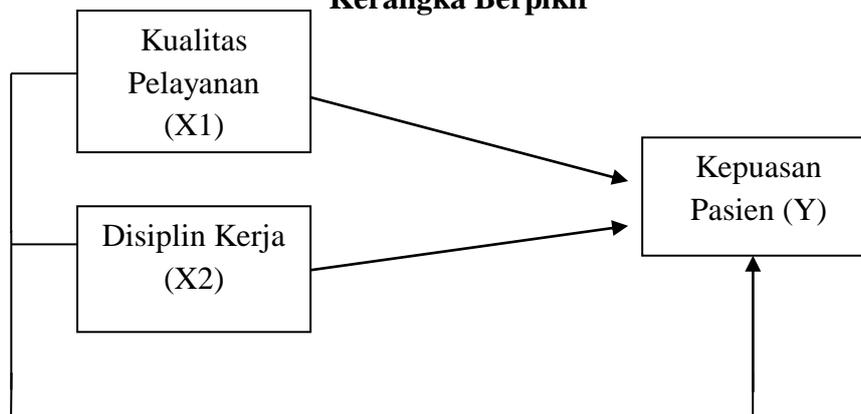
C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.²⁸ Menjelaskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian. Maka perlu dikaji dan teliti apakah pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi

²⁸ ABD, Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahra Publishing, 2020). hlm 44.

Kabupaten Padang Lawas. Maka dibuat kerangka berpikir penelitiannya yaitu:

Gambar 1
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan hasil sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya berbentuk kalimat pertanyaan.²⁹ Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha₁ = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskemas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Ho₁ = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskemas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Ha₂ = Terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskemas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Ho₂ = Tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskemas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2014) hlm. 93.

H_{a3} = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

H_{o3} = Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Di Jalan Lintas Riau, Ds. Panyabungan, Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober sampai dengan November 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.³⁰ Penelitian ini menggunakan deskriptif (*descriptive reseacrch*). Penelitian deskriptif merupakan penelitian eksperimen karena tidak untuk mengetahui akibat dari suatu perlakuan. Dengan penelitian deskriptif ini, peneliti bermaksud menggambarkan atau menerangkan gejala.

Penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang

³⁰ Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019). hlm.3.

memakai analisis data yang berupa numerik/angka. Sehingga akan menciptakan sebuah teori yang dapat menjelaskan sebuah kesimpulan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kurun waktu (*time series*) yaitu data yang dipengaruhi oleh faktor waktu. Data tersebut diperoleh dari Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas

C. Populai dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian yang mempunyai sifat tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian.³¹

Menurut Suharsimi Arikunto, populasi adalah keseluruhan dari objek yang diteliti.³² Adapun populasi penelitian ini adalah pasien Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas berjumlah 7.728 orang dari tahun 2020 sampe Juli 2021.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.³³ Agar informasi diperoleh dari sampel benar-benar mewakili populasi, informasi yang baik akan mencerminkan informasi dari keseluruhan.

³¹ Humrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kuantitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* (Makkasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2020). hlm.50.

³² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 131.

³³ *Ibid*, hlm. 52.

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan (*Convenience*), baik segi waktu, situasi, tempat, keinginan peneliti. pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin yaitu:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = eror (tingkat ketidaktelitian 10%)

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

$$n = \frac{9.365}{1 + 9.365 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{9.365}{1 + 93,65}$$

$$n = \frac{9.365}{94,65}$$

$$n = 98,9$$

$$n = 99$$

karena nilai $n = 98,9$ maka tidak mungkin diambil sampel sebanyak 98,9 sehingga harus digenapkan menjadi 99 sampel. Oleh

Karen itu jumlah sampel pada penelitian ini ialah sebanyak 99 sampel.

D. Sumber Data

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari penelitian kepada sumbernya, tanpa ada perantara.³⁴ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebar kuesioner kepada responden di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistic, majalah, Koran, media surat kabar, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya.³⁵ Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan telah disajikan oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel ataupun dalam bentuk diagram-diagram.

E. Instrument Pengumpulan Data

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

³⁴ Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* (Jakarta: Gaung Persada Press, 2010).

³⁵ *Ibd*, hlm. 90.

1. Angket

Angket merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.³⁶ Angket ini juga dapat mengumpulkan data melalui formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden yang dalam penelitian ini kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Model angket penelitian ini menggunakan angket terstruktur digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif. Angket terstruktur disebut juga sebagai angket tertutup. Angket digunakan sebagai bentuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan rumusan sebagai berikut:³⁷

Tabel III.1
Pengukuran Skala Likert

Kategori	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

³⁶ Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta, 2010). hlm.142.

³⁷ Marisson dan dkk, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012).

Tabel III.2
Kisi-kisi kuisisioner

No	Variabel	Indikator	Nomor
1	Kualitas Pelayanan	1. Reabilitas (<i>reability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1,2 3,4 5,6 7,8 9,10
2	Disiplin Kerja	1. Kehadiran 2. Ketetapan waktu 3. Sanksi hukuman	1,2 3 4,5
3	Kepuasan Pasien	1. Ketetapan waktu pelayanan 2. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan 3. Tanggung jawab	1,2,3 4,5 6,7,8

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara bebas baik terstruktur maupun tidak terstruktur dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara luas mengenai obyek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan peneliti disini adalah, sebagai bukti bahwa peneliti benar-benar melakukan penelitian tersebut. Dokumen atau dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang berupa tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang peneliti lakukan adalah dengan cara memotret atau dengan cara difoto.

F. Teknik Analisis Data

Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan bantuan metode SPSS (*Statistical Package Social Science*) versi 23 sebagai alat hitung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid, maka perlu diuji dengan menggunakan SPSS.³⁸

Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya dilakukan dengan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skal pengukuran tidak valid maka

³⁸ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis Disertai dan Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana, 2012). hlm. 132.

tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau apa yang seharusnya dilakukan. Uji validitas dapat dirumuskan menggunakan uji dua sisi dengan taraf yang signifikan (0,1). Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu ukur dapat dipercaya atau diandalkan.³⁹ Artinya bila suatu penelitian dilakukan dengan alat ukur yang sama lebih dari satu kali maka hasil penelitian itu seharusnya sama dan bila tidak sama maka dikatakan perangkat ukur itu tidak reliable. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah pernyataan yang dinyatakan valid.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Croanbach Alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Instrument yang dipakai dikatakan andal jika memiliki nilai *Croanbach Alpha* > 0,60 maka dikatakan reliabel. dan jika nilai *Croanbach Alpha* < 0,60 maka

³⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis Disertai & Karya Ilmiah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).hlm. 130.

instrument yang dipakai dalam penelitian itu dapat diartikan tidak reliable.⁴⁰

c. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang berusaha menjelaskan atau menggambarkan berbagai karakteristik data.⁴¹ Statistik deskriptif juga bertujuan menunjukkan nilai maximum, minimum, mean, dan standar deviasinya dari data yang terkumpul.⁴²

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Dwi Priyatno, Uji normalitas uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak regresi yang baik adalah hasil yang memiliki nilai residual yang berdistribusi normal.⁴³ Metode yang digunakan pada pengujian ini adalah dengan melihat penyeberan data pada garis diagonal pada grafik normal *p-p plot of regression standardized*.

⁴⁰ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Jakarta: Mediakom, 2008).

⁴¹ Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel* (Bandung: Alfabeta, 2015).

⁴² *Ibid*, hlm 30.

⁴³ Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar dan SPSS 20* (Yogyakarta: CV, Andi Offset, 2012). hlm. 90.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan asumsi dalam penggunaan analisis regresi.⁴⁴ Uji ini dilakukan untuk melihat adanya hubungan linear antara variabel dalam model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Imam Ghozali menyatakan bahwa gejala multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation faktor* (VIF) lebih kecil dari 10 (VIF <10) dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dan angka *tolerance* lebih dari 0,1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, disebut homoskedastisitas, sementara itu untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y),

⁴⁴ *Ibd*, hlm, 98.

sedangkan sisanya dipengaruhi oleh determinasi (R^2) semakin besar atau mendekati 1 atau sama dengan 1 maka ketepatannya semakin membaik, dengan kata lain presentase sumbangan pangaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna. Begitu juga sebaliknya, jika nilai determinasi (R^2) semakin kecil bahkan semakin jauh dari 1 maka ketepatannya semakin tidak baik.

4. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mrngetahui pengaruh indpenden kualitas pelayanan (X1), disiplin kerja (X2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y). Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:⁴⁵

$$KPP = a + b_1 KP + b_2 DK + KPP b_3 + e$$

Keterangan:

KPP : Kepuasan Pasien

a : Konstanta

$b_1 b_2 b_3$: Koefisien Regresi

KP : Kualitas Pelayanan

DK : Disiplin Kerja

⁴⁵ Sugiyono, *Op. Cit*, hlm. 211.

e : Standar eror

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan bagian sangat penting dalam penelitian. Bagian ini yang merupakan apakah penelitian yang dilakukan cukup ilmiah atau tidak. Pembuktian hipotesis diajukan dalam pembuktian. Pembuktian yang pertama yaitu pembuktian hipotesis secara Parsial (Uji t) dan uji simultan (Uji F).⁴⁶

a. Uji parsial (Uji t)

Uji statistik ini digunakan untuk membuktikan signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (Parsial). Dengan menggunakan tingkat signifikan (α) 10% jika nilai signifikan $t > 0,1$ maka H_0 ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat, sebaliknya jika nilai signifikan $0,1$ terhadap variabel terikat. Nilai t_{hitung} juga dapat dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

H_a diterima maka H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ untuk $\alpha = 10\%$.

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka untuk $\alpha = 10\%$.

⁴⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2009). hlm.62 .

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen X, yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen Y.⁴⁷ dengan kriteria uji F adalah:

Terdapat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), dapat dilihat jika, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $< \alpha (0,1)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Tidak terdapat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) , jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan tingkat signifikan $< \alpha (0,1)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

⁴⁷ Dwi Priyanto, *Op.Cit*, hlm, 81.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Puskesmas Hutaraja Tinggi

1. Sejarah Singkat Puskesmas Hutaraja Tinggi

Puskesmas Hutaraja Tinggi merupakan salah satu Puskesmas dari tiga Puskesmas yang ada di Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Puskesmas Hutaraja Tinggi Kecamatan Hutaraja Tinggi berada di tepi jalan Lintas Provinsi yang menghubungkan Provinsi Sumatera Utara dengan Provinsi Riau.

Jumlah Penduduk di Wilayah Puskesmas Hutaraja Tinggi tahun 2020, menurut data dari Profil Kecamatan Hutaraja Tinggi sebanyak 31.284 jiwa. Jumlah Penduduk tertinggi di Desa Lubuk Bunut yang berjumlah 4010 jiwa, sedangkan yang terendah di Desa Pagaran dolok yaitu 218 jiwa. Kepadatan Penduduk Kepadatan Penduduk di Wilayah Puskesmas Hutaraja Tinggi tahun 2020 adalah 31284 jiwa, dengan jumlah penduduk per KK rata-rata 4 orang. Sex Ratio Sex Ratio penduduk di wilayah kerja Puskesmas Huragi tahun 2020 bahwa jumlah penduduk laki- laki lebih banyak 14337 jiwa (52%) dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan 13625 jiwa (48%).

Wilayah Kerja Puskesmas Hutaraja Tinggi dapat di tempuh dengan jalur darat. Akses jalan di dalam Desa yang menjadi wilayah Kerja Puskesmas Hutaraja Tinggi Kecamatan Hutaraja Tinggi masih banyak belum di aspal. Sebagian besar jalan masih berupa pengerasan dan

dapat dilalui oleh kendaraan roda empat dan roda dua. Namun apabila terjadi hujan masih ada beberapa desa yang tidak dapat ditempuh dengan kendaraan roda empat. Secara administratif Wilayah kerja Puskesmas Hutaraja Tinggi adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Ujung Batu I Kecamatan Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu Provinsi Riau. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Batang Lubu Sutam Kabupaten Padang Padang Lawas. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Sosa Kabupaten Padang Lawas.⁴⁸

Secara topografis Puskesmas Hutaraja Tinggi terbagi atas wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi dan daerah pegunungan yang masing-masing daerah memiliki karakteristik yang berbeda-beda baik dari topografi, kontur maupun iklim.

2. Tujuan Berdirinya Puskesmas Hutaraja Tinggi

1. Tujuan Umum Tersedianya data atau informasi yang akurat, tepat waktu dan sesuai kebutuhan dalam rangka meningkatkan kemampuan manajemen kesehatan secara berhasil guna dan berdayaguna.

⁴⁸ Profil, *Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas*

2. Tujuan Khusus

- a. Tersedianya acuan dan bahan rujukan dalam rangka pengumpulan data, pengolahan, analisis serta pengemasan informasi
- b. Tersedianya wadah integrasi berbagai data yang telah dikumpulkan oleh berbagai sistim pencatatan dan pelaporan di unit-unit kesehatan
- c. Memberikan analisis-analisis yang mendukung penyediaan informasi dalam menyusun alokasi dana/anggaran program kesehatan
- d. Tersedianya bahan untuk penyusunan profil kesehatan tingkat propinsi dan nasional.

3. Visi dan Misi Puskesmas Hutaraja Tinggi

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.⁴⁹

a. Visi Puskesmas

“Tercapainya Kecamatan Hutaraja Tinggi yang sehat, berkualitas, mandiri berkesinambung”.

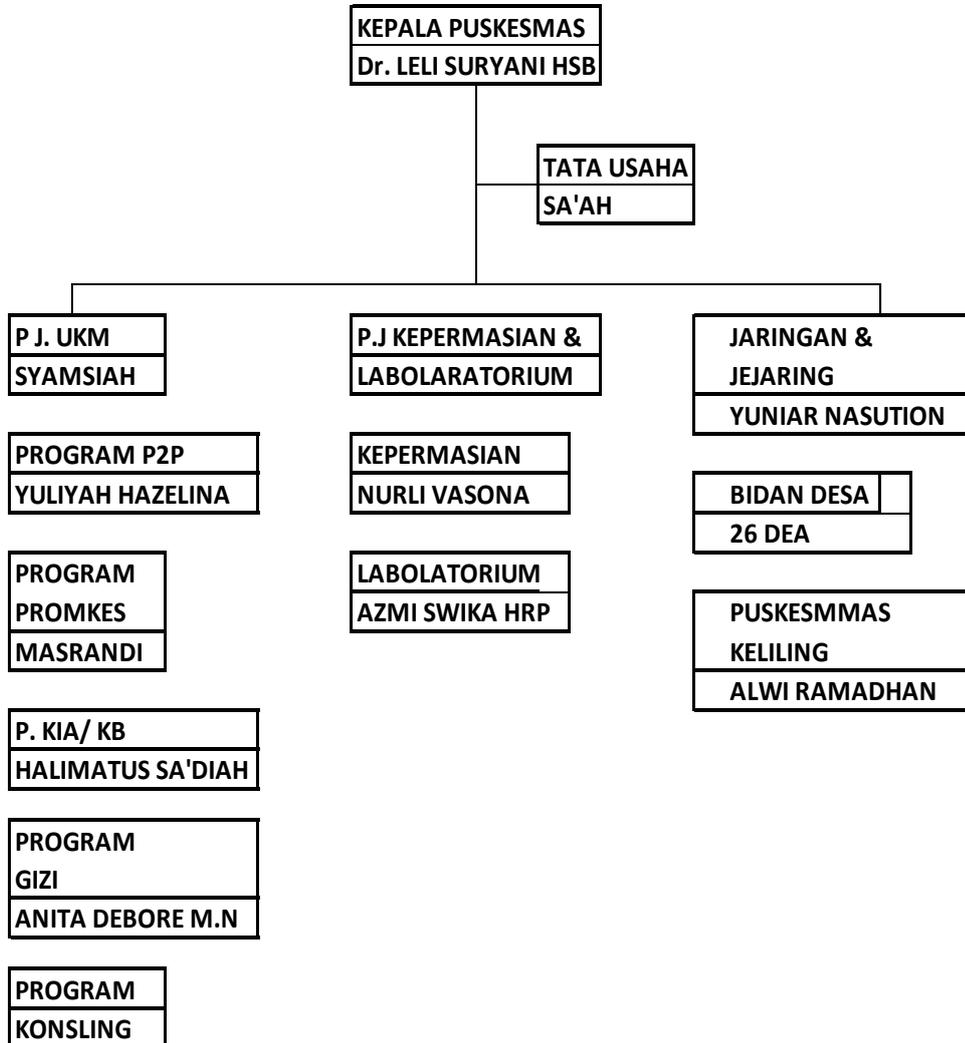
⁴⁹ Profil Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, hlm. *Ibid*, hlm.4.

b. Misi Puskesmas

“Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mewujudkan misi”.

1. Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat.
3. Pelayanan bermutu, terjangkau adil dan merata yang bermuara pada kepuasan.
4. Meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat.

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS HUTARAJA TINGGI



B. Karakteristik Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan jasa pelayanan pada Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas yang berjumlah 99 pasien yang seluruhnya dijadikan sebagai sampel. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan instrument angket yang disebar pada 99 responden pada pasien Puskesmas Hutaraja Tinggi. Total pernyataan angket yang disebar pada responden adalah sebanyak 23 butir pernyataan, dimana 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X1), 5 pernyataan butir untuk variabel disiplin kerja (X2), dan 8 pernyataan untuk variabel kepuasan pasien (Y).

Penyebaran angket dilakukan dengan mekanisme yaitu peneliti langsung menemui responden. Adapun karakteristik responden yang bias mengisi angket ini adalah pasien yang menggunakan jasa pelayanan pada Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

C. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidak suatu angket. Angket dinyatakan valid jika pertanyaan pada angket mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk tingkat signifikan 10% atau 0,1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid). Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Maka r_{hitung} untuk tiap item bisa dilihat pada kolom *corrected item-tota correlation*, tingkat signifikansi 0, 1 dengan derajat kebebasan (df) = $n-2$ adalah jumlah sampel jadi $df = 99-2 = 97$, maka diperoleh angket $r_{tabel} = 0,1663$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

a. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel IV.1
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KP_1	0,685	Instrument valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada r_{tabel} dengan $df=$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$.	Valid
KP_2	0,629		Valid
KP_3	0,691		Valid
KP_4	0,630		Valid
KP_5	0,613		Valid
KP_6	0,708		Valid
KP_7	0,579		Valid
KP_8	0,642		Valid
KP_9	0,705		Valid
KP_10	0,498		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1663. Hal tersebut menunjukkan pertanyaan 1 sampai 10 dinyatakan valid.

b. Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja

Tabel IV.2
Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
DK_1	0,364	Instrument valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada r_{tabel} dengan $df=$ pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$.	Valid
DK_2	0,400		Valid
DK_3	0,759		Valid
DK_4	0,676		Valid
DK_5	0,498		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1663. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing item pernyataan dinyatakan valid.

c. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

Tabel IV.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
KPP_1	0,705	Instrument valid, jika $r_{hitung} >$ dari pada r_{tabel} dengan df= pada taraf signifikan 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1663$.	Valid
KPP_2	0,612		Valid
KPP_3	0,607		Valid
KPP_4	0,667		Valid
KPP_5	0,696		Valid
KPP_6	0,700		Valid
KP_7	0,384		Valid
KP_8	0,388		Valid

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil uji validitas kepuasan pasien di atas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} dari masing-masing item pernyataan menunjukkan angka lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,1663. Hal tersebut menunjukkan bahwa masing-masing pertanyaan dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dapat digunakan untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak. jika nilai *Crocbach' Alpha* $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel. Nilai reliabilitas pada tabel di bawah ini:

Tabel IV.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach' Alpha</i>	N of Item
Kualitas Pelayanan	0,757	10
Disiplin Kerja	0,706	5
Kepuasan Pasien	0,743	8

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Dari hasil output SPSS diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan $0,757 > 0,60$. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Kemudian Disiplin kerja $0,706 > 0,60$. Dengan demikian variabel Disiplin kerja dapat dikatakan bahwa reliabel. Selanjutnya *Cronbach's Alpha* untuk variabel Kepuasan Pasien $0,743 > 0,60$. Dengan demikian variabel Kepuasan Pasien dikatakan reliabel.

3. Hasil Analisis Deskriptif

Statistic deskriptif merupakan proses pengolahan data untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang teliti. Analisis deskriptif ini meliputi penyajian data melalui tabel, maen, minimum, maximum dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungann rata-rata dan standar deviasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel IV.5
Hasil Uji Statistik deskriptif

	Descriptive Statistic				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP	99	33	50	43,22	4,205
DK	99	13	25	20,02	2,458
KPP	99	26	40	34,36	3,209
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil output SPSS diatas dapat dilihat pada variabel kualitas pelayanan dengan jumlah sampel 99 dengan nilai rata-rata sebesar 43,22 dan standar deviasinya adalah 4,205 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya. Sehingga mengidentifikasikan bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 33 dan nilai tertinggi adalah 50

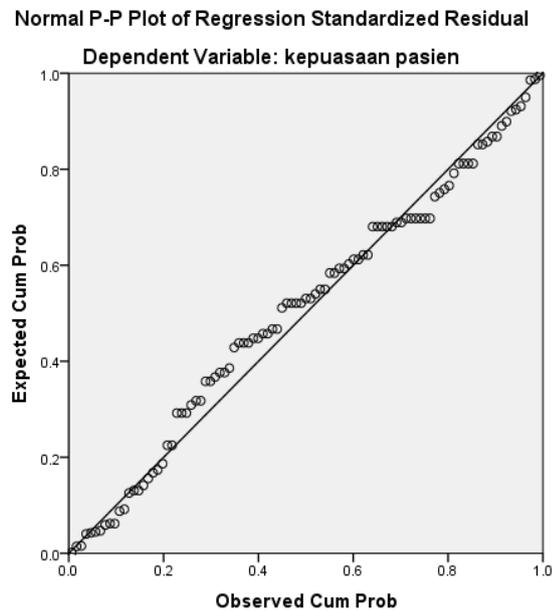
Variabel disiplin kerja dengan jumlah sampel 99 dengan nilai rata-rata sebesar 20,02 dan standar deviasinya adalah 2,458 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya. Sehingga mengidentifikasikan bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 13 dan nilai tertinggi adalah 25.

Variabel Kepuasan pasien dengan jumlah sampel 99 dengan nilai rata-rata sebesar 34,36 dan standar deviasinya adalah 3,209 yang artinya bahwa nilai rata-rata lebih besar dari pada standar deviasinya .Sehingga mengidentifikasi bahwa hasil yang baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasinya adalah pencerminan penyimpangan yang sangat tinggi sehingga penyebaran data menunjukkan hasil yang normal. Nilai terendah adalah 26 dan nilai tertinggi adalah 40.

4. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini juga normalitas menggunakan uji Grafik Normal P-P *Plot of regression standardized residual*. Dengan syarat bahwa titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai terdistribusi normal.

Gambar.1
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.

5. Hasil Uji Asusmsi Klasik

a. Hasil Uji Multikolinearitas

Adalah cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan *tolerance*, apabila nilai VIF kurang dari 10 *tolerance* dan *tolerance* lebih 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Tabel IV.6
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.762	1.999		3.383	.001		
KP	.660	.041	.865	15.917	.000	.939	1.065
DK	-.046	.071	-.035	-.644	.521	.939	1.065

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data diolah, SPSS 23

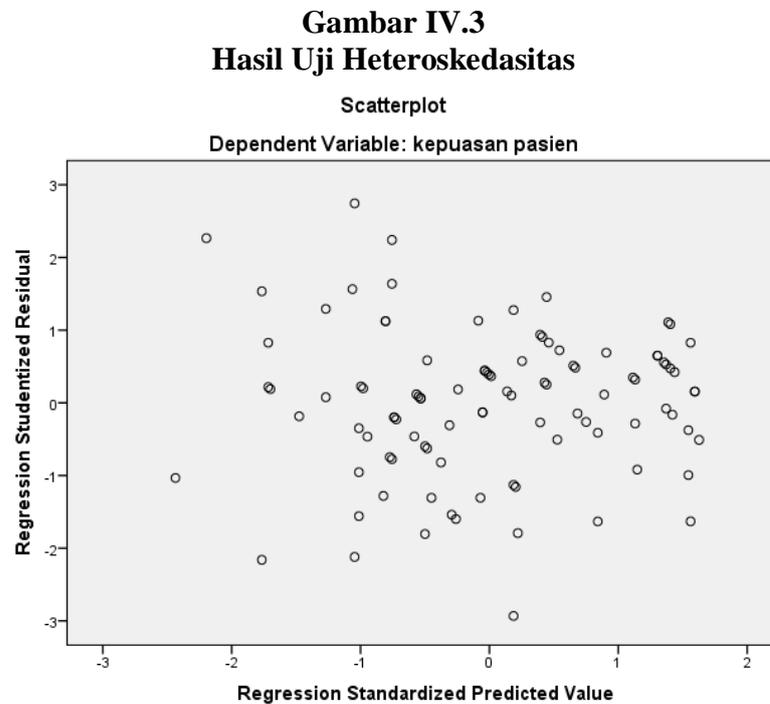
Berdasarkan hasil output diatas dapat diketahui nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan adalah $0,939 > 0,1$ variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $0,939 > 0,1$ dan variabel disiplin kerja (X2) adalah $0,939 > 0,1$. Dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari kedua variabel diatas lebih besar dari 0,1. Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

Selanjutnya berdasarkan nilai *VIF* dari variabel kualitas pelayanan (X1) adalah $1,065 < 10$ dan variabel disiplin kerja adalah $1,065 < 10$ jadi, dapat disimpulkan bahwa nilai *VIF* dari kedua variabel diatas lebih kecil dari 10 sehingga tidak terjadi multikolinearitas.

b. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Suatu model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak *scatterplot regresi* tidak membentuk

pola tertentu seperti menyebar diatas dan menyebar dibawah pada sumbu Y. hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:



Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik-titik menyebar diatas dan dibawah angket 0 dibawah sumbu Y, jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas.

6. Hasil Uji Analisis Berganda

Analisis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi.

Tabel IV.7
Hasil Uji Analisis Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.762	1.999		3.383	.001
KP	.660	.041	.865	15.917	.000
DK	-.046	.071	-.035	-.644	.521

a. Dependent Variable: KPP

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa *Unstandardized Coefficient* tabel diatas maka persentase analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KPP = \alpha + b1 KP + b2 DK + e$$

$$\text{Kepuasan Pasien} = 6,762 + 0,660 \text{ KP} - 0,046 \text{ DK} + 1,999$$

Keterangan:

KPP = Kepuasan pasien

α = Konstanta

X1 = kualitas pelayanan

X2 = disiplin kerja

e = Variabel yang tidak diteliti

Penjelasan dan persamaan di atas adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) bernilai positif sebesar 6,762 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan disiplin kerja dianggap konstan atau nilainya 0, maka kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi adalah sebesar 6,762 satuan.
- b. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0,660 dapat diartikan bahwa setiap peningkatan sebesar 1

satuan maka maka kepuasan pasien mengalami peningkatan sebesar 0,660 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya nilainya tetap.

- c. Nilai koefisien disiplin kerja (b_2) bernilai negatif sebesar -0,046. Dapat diartikan bahwa penurunan disiplin kerja sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien berkurang sebesar -0,046 satuan, dengan asumsi variabel independen lainnya nilai tetap.

7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel bebas (X) terhadap variabel Y (terikat), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel VI.8
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.728	1.672

a. Predictors: (Constant), disiplin kerja , kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil output SPSS diatas, dapat diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,734 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,857 \times 0,857 = 0,734$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) sama dengan 73,4% angka koefisien determinasi R Square 0,734 dengan angka tersebut mengandung arti

bahwa kualitas pelayanan dan isiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 73,4%. Sedangkan sisanya ($100\% - 73,4\% = 26,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain atau factor lain.

8. Hasil Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen. Dalam menggunakan *software* SPSS Berikut hasil analisis regresi pada uji t.

Tabel IV.9
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.762	1.999		3.383	.001
KP	.660	.041	.865	15.917	.000
DK	-.046	.071	-.035	-.644	.521

a. Dependent Variable: KPP

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil output SPSS diatas dapat diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 15,917 dan untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n-k-1$ atau $99-2-1 = 96$ hasil yang diperoleh 1,290 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,917 > 1,290$ maka H_0 diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel disiplin kerja (X2) adalah -0,644, untuk t_{tabel} diperoleh dari rumus $df = n-k-1$ atau $99-2-1 = 96$

hasil yang diperoleh dari 1,290 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,644 < 1,290$ maka H_a ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji t tersebut tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien.

b. Hasil Uji Signifikan (uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Ketentuan dalam uji F adalah jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak sedangkan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan jika nilai sig $< 0,1$ maka H_a diterima.

Tabel IV.10
Hasil Uji Signifikan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	739.378	1	739.378	266.090	.000 ^b
Residual	269.531	97	2.779		
Total	1008.909	98			

a. Dependent Variable: KPP

b. Predictors: (Constant), DK, KP

Sumber: Data diolah, SPSS 23

Berdasarkan hasil uji output pada Tabel IV.10 di atas bahwa nilai F_{hitung} sebesar 266,090 dan F_{tabel} sebesar 4,83 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($266,090 > 4,83$, maka H_a diterima H_0 ditolak. Selanjutnya untuk nilai signifikan sebesar 0,00 sehingga nilai signifikan $< 0,1$ ($0,00 < 0,1$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti hubungann antara variabel terikat dengan variabel bebas positif.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian data diolah dengan SPSS Versi 23 berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan ini diperoleh persamaan regresi yaitu:

Konstanta sebesar 6,762 satuan mempunyai arti jika variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja dianggap konstanta atau misalnya 0 maka kepuasan pasien adalah sebesar 6,762.

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan 0,660 satuan terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Koefisien regresi disiplin kerja 0,046 satuan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji koefisien nilai R sebesar 0,734 adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi atau $R \text{ sama-sama } 857 \times 857 = 0,734$ besarnya angka koefisien determinasi R square 0,734 sama dengan 73,4% angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 73,4% sedangkan sisanya ($100\% - 73,4\% = 26,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini yaitu risiko, persepsi kenyamanan dan persepsi kebermanfaatan.

Berdasarkan hasil analisis, maka pembahasan tentang penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Determinan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Berdasarkan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t nilainya yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,917 > 1,290$) maka H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Richa Rochmani, Arisyahiddin Jurnal ilmu manajemen, Universitas Islam Kadiri, Kediri, Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

2. Determinan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa uji t nilainya yaitu sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,644 < 1,290$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa hasil uji t tersebut tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Meli Anadayani Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Muhamdaiyah Palembang, Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan

pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat, yang menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Determinan kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($266,090 > 4,83$) yang mendukung hipotesis kedua bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Nilai signifikan untuk variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja sebesar 0,000 yang mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Yunita Noviasari, Sri Yuni Widowati, Aprih Santoso, Jurnal Literatus Universitas Semarang, Analisis determinan kepuasan pasien di Rumah Sakit Pelita Anugerah Demak. Yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

E. Keterbatasan Penelitian

Keseluruh rangkaian dalam penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah yang disusun sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin, namun peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak memiliki kekurangan dan beberapa keterbatasan. Diantaranya keterbatasan yang dihadapi penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Keterbatasan penelitian pada penggunaan variabel yaitu peneliti hanya meneliti kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien. Sedangkan masih banyak lagi variabel lain yang dapat diteliti.
2. Pada saat penyebaran angket (kuisisioner) peneliti tidak mengetahui apakah responden memberikan kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga memengaruhi variabel yang diperoleh.
3. Keterbatasan tempat penelitian, yang dimana peneliti hanya meneliti di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

Meskipun demikian, peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna (hasil) penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya kerja keras dan bantuan semua pihak sehingga skripsi ini dapat selesai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas. Maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat hasil uji parsial (uji t) pada kualitas pelayanan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,917 > 1,290$) maka H_a diterima jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.
2. Tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai uji parsial (uji t) pada disiplin kerja dengan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($-0,644 < 1,290$) maka H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat nilai simultan (uji F) pada kualitas pelayanan dan disiplin kerja dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($266,096 > 4,83$) maka H_a diterima dan H_0 ditolak jadi dapat disimpulkan terdapat

pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas.

B. SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas, menyarankan kepada pihak Puskesmas untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan disiplin kerja, untuk meningkatkan kepuasan pasien. kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan dari segi fasilitas penunjang jasa, saran dan prasarana yang lengkap, agar mampu memenuhi harapan pasien terhadap suatu jasa Puskesmas.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik terhadap determinan kepuasan pasien yang sudah dimuat dalam penelitian ini agar menambahkan variabel-variabel yang dapat memengaruhi kepuasan pasien, karena dari uji determinasi penelitian ini diketahui 26,6% masih banyak lagi faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- ABD, Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, Yogyakarta: Zahra Publishing, 2020.
- Depertemen Agama RI, *Al- qur'an dan Terjamahan*, Semarang: PT. Karya Toha Putra.
- Dwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar dan SPSS 20*, Yogyakarta: CV, Andi Offset, 2012.
- Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Jakarta: Mediakom, 2008.
- Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama* , Jakarta: Kencana, 2009.
- Edy Sustrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Fandi Tjiptono, *Total Quality Manajemen*, Yogyakarta: Andy, 2003.
- Ferry Rizky Widyantara, Sudjiono, Mohammad Arifin, “Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kusta Kediri” Vol 1 No 2 (2018).
- Humrati dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kuantitatif Teori Konsep dalam Penelitian Pendidikan* ,Makkasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2020.
- Juliansyah Noor, *Metode Penelitian Skripsi, Tesis Disertai dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana, 2012.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis Disertai & Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Kenny Astria, “Jurnal Mandiri, Ilmu Pengetahuan, Seni dan Teknologi, Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pamulung” Vol 2 (Juni 2018).
- Khasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2000.
- M. Harlie, “Pengaruh Disiplin Kerja, Motivasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Pemerintah Kabupaten di Tanjung Kalimantan Selatan” Vol. 10 (Desember 2012).
- M. N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* ,Bogor: Bumi Aksara, 2010.
- M. Quraish Shuhab, *Tafsir Al- Mishbah: pesan, Kesan, dan Kesersian Al- Qur'an*, Jakarta: Lentera Hati, 2002.

Meia Andayani, "Jurnal Manajemen dan Bisnis, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat" Vol 6 (2012).

Melayu Nasution, *Manajemen Jasa Perbankan*, Bogor: Ghlia Indonesia, 2004.

Mudrajat Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Muhkhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah*, Jakarta: Gaung Persada Press, 2010.

Nikolaus Duli, *Metode Penelitian Kuantitatif Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.

Permenkes, No 43 *Tentang Puskesmas*, 2019.

Philip Kotler dan Kevin Lane Ketler, *Manajemen dan Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga, 2008.

Philip Kotler, *Marketing Manajemen*, Pentice: New Jersey, 2009.

Profil, *Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas*.

Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*.

Sugiyono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Zulham Saam, *Psikologi Keperawatan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Nanda Hairani Lubis
Nim : 17 402 00310
Tempat/ tanggal lahir : Hutaraja Tinggi, 11 April 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak ke : 1 dari 4 bersaudara
Alamat : Hutaraja Tinggi
Agama : Islam
No. Telp : 082260618139
2. Nama Orangtua
Nama Ayah : M. Yusuf Lubis
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Asminta Hasibuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Hutaraja Tinggi

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005-2011 : SD Negeri Empres Hutaraja Tinggi
2. Tahun 2011-2014 : MTS Negeri 1 Barumun
3. Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Barumun
4. Tahun 2017-2021 : IAIN Padangsidimpuan

KATA PENGANTAR UNTUK ANGKET (KUESIONER)

Padangsidempuan, November 2021

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Di

Tempat

Saudara/I dalam rangka menyelesaikan karya ilmiah (Skripsi) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan maka saya,

Nama : Nanda Hairani Lubis

Nim : 17 402 00310

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, dengan segala kerendahan hati dan harapan, peneliti memohon kesediaan bapak/ibu untuk mengisi daftar pernyataan ini dengan sejujurnya sesuai dengan kenyataan yang ada. Jawaban bapak/ibu tidak mempengaruhi jabatan/pekerjaan karena sifatnya rahasia.

Informasi yang bapak/ibu berikan sangatlah berarti dalam penyelesaian skripsi penelitian dengan judul: **Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas**. Untuk mencapai maksud tersebut, peneliti mohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan memilih jawaban yang telah disediakan.

Atas kesediaan bapak /ibu meluangkan waktu membantu peneliti mengisi kuesioner ini, peneliti ucapkan terimakasih.

Peneliti

Nanda Hairani Lubis

Nim 17 402 00310

IDENTITAS RESPONDEN

Kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut ini, dengan mengisi titik-titik dan memberi tanda centang (√) pada kotak yang tersedia.

Nama :
Usia :
Jenis kelamin :
Pekerjaan :
Alamat :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan jawaban yang tersedia.
2. Jawab dan isilah sesuai dengan pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda centang (√) pada alternatif yang tersedia pada kolom jawaban.
3. Mohon jawaban diberikan secara objektif untuk akurasi hasil penelitian, pada salah satu pilihan jawaban:

Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Kurang Setuju (KS)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)

4. Semua jawaban bapak/ibu dijamin kerahasiaannya.
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian.

A. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
			5	4	3	2	1
Reabilitas (<i>Reability</i>)	1	Kecepatan dokter dalam melayani pasien					
	2	Puskesmas Hutaraja Tinggi menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan kepada pasien					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3	Dokter dan pegawai cepat mengatasi keluhan pasien					
	4	Memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami pasien					
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5	Tersedianya dokter spesialis					
	6	Berobat di Puskesmas Hutaraja Tinggi memiliki jaminan sosial seperti BPJS, bagi yang membutuhkan					
Empati (<i>Empaty</i>)	7	Dokter dan pegawai mampu menenangkan rasa cemas pasien					
	8	Dokter mendengarkan keluhan pasien					
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	9	Ruangan di Puskesmas Hutaraja Tinggi bersih dan nyaman					
	10	Masih kurang lengkap alat-alat medis di Puskesmas Hutaraja Tinggi					

B. Variabel Disipli Kerja (X₂)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
			5	4	3	2	1
kehadiran	1	Pegawai yang disiplin memiliki kesadaran dalam menyelesaikan tugas tepat waktu					
	2	Dokter dan pegawai selalu hadir tepat waktu					
Ketetapan Waktu	3	Pegawai pulang sesuai dengan jam pulang					
Sanksi Hukuman	4	Pegawai merasa bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang diamanahkan.					
	5	Sanksi hukuman diberikan kepada setiap pegawai yang melanggar peraturan					

C. Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Indikator	No	Daftar Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
			5	4	3	2	1
Ketetapan waktu pelayanan	1	Dokter dan pegawai selalu telat dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
	2	Saya puas kepada dokter dan pegawai yang terampil dan mampu dalam memberikan pelayanan kepada pasien					
	3	Dokter selalu tanggap terhadap keluhan pasien					
Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan	4	Para pegawai di Puskesmas Hutaraja Tinggi bersikap ramah dan sopan terhadap pelayanannya					
	5	Di Puskesmas Hutaraja Tinggi memberikan saran untuk keluhan melalui kotak saran					
Tanggung jawab	6	Pegawai di Puskesmas Hutaraja Tinggi bertanggung jawab terhadap tugasnya					
	7	Di dalam Puskesmas Hutaraja Tinggi ada ruangan khusus/ pembelian obat untuk mempermudah pasien					
	8	Dokter secara langsung memberikan resep kepada pasien					

Hutaraja Tinggi, November 2021
Responden

()

SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si.

NIDN: 2013018301

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul:”Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kab.Padang Lawas”.

Yang disusun oleh:

Nama : Nanda Hairani Lubis

NIM : 17 402 00310

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan :Manajemen Bisnis (MB-4)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpauan, November 2021
Validitor

H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si.
NIDN.2013018301

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
KUALITAS PELAYANAN**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda (√) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Reabilitas (<i>Reability</i>)	1,2			
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,4			
Jaminan (<i>Assurance</i>)	5,6			
Empati (<i>Empathy</i>)	7,8			
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	9,10			

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, November 2021
Validitor

H. Ali Hardana, S.Pd.,M.Si.
NIDN.2013018301

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
DISIPLIN KERJA**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda (√) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Kehadiran	1,2			
Ketetapan waktu	3			
Sanksi hukumann	4,5			

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, November 2021
Validitor

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN.2013018301

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
KEPUASAN PASIEN**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda (√) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Ketepatan waktu pelayanan	1,2,3			
Kesopanan dan keramahan dalam pelayanan	4,5			
Tanggung jawab	6,7,8			

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidimpuan, November 2021
Validitor

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si.
NIDN.2013018301

Variabel kualitas pelayanan (X1)

No	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL							X7	X8	X9	X10	TOTAL
	KUALITAS PELAYANAN											
	X1	X2	X3	X4	X5	X6						
1	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	40	
2	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	40	
3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	39	
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
7	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	44	
8	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	40	
9	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	
10	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	
11	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43	
12	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45	
13	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	36	
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
17	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43	
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49	
19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	
20	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36	
21	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43	
22	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42	
23	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44	
24	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	44	
25	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	40	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
27	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	40	
28	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	45	
29	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49	
30	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43	
31	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	44	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
33	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43	

34	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	41
35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
36	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	45
37	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
38	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	45
39	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
41	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	43
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
43	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	43
44	5	4	3	3	3	5	5	5	4	3	40
45	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	47
46	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
47	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	44
48	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
49	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	45
50	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46
51	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
53	4	5	5	3	3	3	4	5	5	3	40
54	3	4	4	3	3	3	5	4	3	4	36
55	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
56	2	3	4	4	4	2	1	4	4	5	33
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
58	4	1	5	4	4	4	1	5	4	4	36
59	4	4	3	5	5	4	2	4	3	5	39
60	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	45
61	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
63	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
64	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
65	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
67	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
68	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	39
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
70	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
71	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39

72	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	39
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
74	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
75	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	46
76	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	45
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
80	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
84	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
85	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	42
86	3	4	4	5	5	3	4	4	3	3	38
87	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
89	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	48
94	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	45
95	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
96	4	3	3	5	5	4	5	3	4	5	41
97	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	36
98	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	42
99	5	5	3	3	4	2	4	3	3	2	34

Variabel disiplin kerja (X2)

NO	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL					TOTAL
	DISIPLIN KERJA					
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	5	4	5	2	3	19
2	3	4	3	5	4	19
3	3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	4	5	20
5	3	2	5	5	5	20
6	5	5	5	4	5	24
7	4	4	1	3	4	16
8	3	4	3	3	5	18
9	4	4	3	5	4	20
10	4	4	4	2	4	18
11	4	4	4	3	5	20
12	5	5	5	4	3	22
13	3	4	4	4	4	19
14	4	4	1	4	5	18
15	4	4	4	4	2	18
16	5	5	3	3	4	20
17	4	4	3	4	4	19
18	5	5	5	5	5	25
19	5	5	5	5	5	25
20	3	4	5	3	4	19
21	4	5	3	4	5	21
22	4	4	5	4	4	21
23	5	3	4	4	5	21
24	5	4	3	4	4	20
25	5	4	4	4	5	22
26	5	5	4	4	4	22
27	5	5	3	3	3	19
28	5	4	3	3	4	19
29	5	5	3	2	4	19
30	4	4	3	2	3	16
31	3	4	4	4	5	20
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	3	3	4	18

34	3	3	1	4	4	15
35	5	3	5	4	4	21
36	5	5	2	2	5	19
37	4	5	2	2	4	17
38	5	4	1	2	2	14
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	4	4	4	22
41	4	4	3	3	5	19
42	5	5	3	3	1	17
43	4	5	5	5	3	22
44	3	5	5	4	3	20
45	5	5	5	5	4	24
46	4	4	3	3	3	17
47	4	5	3	3	4	19
48	5	4	3	3	3	18
49	4	5	5	5	3	22
50	5	5	3	3	3	19
51	4	4	4	4	5	21
52	4	4	4	3	5	20
53	3	3	3	4	4	17
54	4	4	5	4	5	22
55	4	4	4	4	4	20
56	5	4	3	3	4	19
57	4	4	3	3	5	19
58	4	4	3	3	4	18
59	5	5	5	3	4	22
60	4	4	2	4	4	18
61	5	4	5	4	4	22
62	4	4	3	4	2	17
63	4	5	3	5	4	21
64	4	5	2	4	4	19
65	4	4	4	3	3	18
66	5	5	5	3	4	22
67	4	4	4	4	4	20
68	5	5	4	4	5	23
69	5	4	4	4	4	21
70	5	4	1	2	3	15
71	4	4	4	2	4	18

72	4	5	3	3	5	20
73	4	5	4	4	3	20
74	5	5	2	4	5	21
75	5	5	4	4	2	20
76	4	5	5	4	2	20
77	5	5	5	5	5	25
78	4	4	5	4	3	20
79	4	3	3	4	3	17
80	4	4	4	5	4	21
81	3	4	3	5	4	19
82	4	4	5	5	5	23
83	4	4	5	4	4	21
84	4	4	5	5	5	23
85	5	5	5	5	5	25
86	3	4	5	4	5	21
87	4	4	4	4	4	20
88	5	5	5	5	3	23
89	4	4	2	1	2	13
90	5	5	5	5	2	22
91	5	4	5	5	5	24
92	4	4	5	4	5	22
93	5	4	4	4	5	22
94	4	5	4	4	4	21
95	5	4	5	5	5	24
96	4	4	3	5	5	21
97	3	5	5	4	5	22
98	4	4	3	3	4	18
99	5	3	3	4	4	19

Variabel Kepuasan pasien (Y)

NO	DAFTAR JAWABAN RESPONDEN VARIABEL							TOTAL	
	KEPUASAAN PASIEN								
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7		Y8
1	5	3	4	5	5	5	4	5	36
2	4	4	3	3	4	4	4	5	31
3	4	4	3	5	5	4	3	3	31
4	4	5	4	4	4	4	3	3	31
5	4	4	3	3	3	4	4	4	29
6	5	5	5	5	5	5	3	3	36
7	5	4	4	4	4	5	5	5	36
8	4	3	3	5	5	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	3	3	30
10	4	4	4	4	4	4	4	4	32
11	5	4	4	4	4	5	4	4	34
12	4	5	4	5	5	4	4	4	35
13	4	3	4	3	3	4	4	5	30
14	4	4	4	4	4	4	3	3	30
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	5	5	5	5	5	5	4	4	38
17	4	4	5	4	4	4	5	5	35
18	5	5	5	5	5	5	5	4	39
19	5	4	5	5	5	5	5	5	39
20	4	4	3	3	3	4	5	5	31
21	5	4	4	4	4	5	3	3	32
22	4	5	4	4	4	4	4	4	33
23	4	4	5	5	5	4	4	4	35
24	4	5	4	5	5	4	5	5	37
25	4	3	4	5	5	4	4	5	34
26	5	5	5	5	5	5	4	5	39
27	4	3	4	5	5	4	5	5	35
28	4	5	4	5	5	4	4	5	36
29	5	5	5	5	5	5	4	5	39
30	4	5	4	4	4	4	5	5	35
31	4	4	4	3	3	4	4	4	30
32	5	5	5	5	5	5	4	3	37
33	4	5	4	4	4	4	5	5	35

34	4	4	5	3	3	4	4	4	31
35	5	4	5	5	5	5	5	3	37
36	5	4	4	5	5	5	5	5	38
37	5	4	4	4	4	5	4	5	35
38	4	5	4	5	5	4	4	4	35
39	4	4	5	4	4	4	4	5	34
40	5	5	5	5	5	5	5	4	39
41	4	4	5	4	4	4	5	5	35
42	5	5	5	5	5	5	5	4	39
43	5	4	4	4	4	5	5	5	36
44	5	4	3	3	3	5	4	4	31
45	4	5	5	5	5	4	3	3	34
46	4	4	4	4	4	4	5	5	34
47	4	5	4	4	4	4	4	4	33
48	5	5	5	5	5	5	4	4	38
49	5	5	4	4	4	5	5	5	37
50	4	5	5	5	5	4	4	4	36
51	5	5	5	4	4	5	5	5	38
52	4	4	4	4	4	4	5	4	33
53	4	5	5	3	3	3	5	4	32
54	3	4	4	3	3	3	3	3	26
55	4	5	5	5	5	4	4	4	36
56	2	1	4	4	4	2	5	4	26
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40
58	4	1	5	4	4	4	4	4	30
59	4	2	4	3	3	4	4	4	28
60	4	4	5	5	5	4	5	5	37
61	4	4	5	5	5	4	5	4	36
62	4	4	4	4	4	4	5	5	34
63	5	5	5	4	4	5	5	4	37
64	4	4	4	3	3	4	4	4	30
65	4	4	4	4	4	4	4	4	32
66	4	4	4	4	4	4	5	4	33
67	5	5	5	4	4	5	5	5	38
68	4	4	5	4	4	4	5	4	34
69	5	5	5	5	5	5	4	5	39
70	4	4	5	5	5	4	4	5	36
71	3	4	4	4	4	3	5	5	32

72	3	4	4	4	4	3	5	4	31
73	4	4	4	4	4	4	5	4	33
74	3	4	4	4	4	3	5	4	31
75	5	5	5	4	4	5	4	5	37
76	4	4	5	5	5	4	4	5	36
77	5	5	5	5	5	5	4	4	38
78	5	5	5	5	5	5	5	5	40
79	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	5	5	5	4	4	5	5	4	37
81	4	4	4	4	4	4	4	4	32
82	4	4	4	4	4	4	3	3	30
83	5	5	5	5	5	5	4	4	38
84	5	5	4	4	4	5	4	4	35
85	3	4	4	5	5	3	4	4	32
86	3	4	4	5	5	3	4	5	33
87	5	5	4	4	4	5	3	3	33
88	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	5	5	5	5	5	37
90	5	5	5	5	5	5	5	4	39
91	5	5	5	5	5	5	5	5	40
92	4	4	4	4	4	4	5	5	34
93	5	5	5	5	5	5	4	4	38
94	5	4	4	5	5	5	4	5	37
95	4	5	5	5	5	4	4	4	36
96	5	4	4	3	3	4	5	5	33
97	4	4	5	3	4	4	3	5	32
98	3	3	4	5	4	5	3	4	31
99	4	3	5	5	3	4	5	3	32

		KP_1	KP_2	KP_3	KP_4	KP_5	KP_6	KP_7	KP_8	KP_9	KP_10	TOTAL
KP_1	Pearson Correlation	1	.436**	.350**	.166	.202*	.774**	.465**	.550**	.320**	.113	.685**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.101	.045	.000	.000	.000	.001	.267	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_2	Pearson Correlation	.436**	1	.288**	.153	.168	.320**	.576**	.310**	.576**	.138	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.131	.097	.001	.000	.002	.000	.173	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_3	Pearson Correlation	.350**	.288**	1	.403**	.371**	.372**	.289**	.499**	.454**	.454**	.691**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004		.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_4	Pearson Correlation	.166	.153	.403**	1	.931**	.322**	.141	.252*	.348**	.309**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.101	.131	.000		.000	.001	.165	.012	.000	.002	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_5	Pearson Correlation	.202*	.168	.371**	.931**	1	.246*	.134	.250*	.339**	.279**	.613**
	Sig. (2-tailed)	.045	.097	.000	.000		.014	.187	.013	.001	.005	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_6	Pearson Correlation	.774**	.320**	.372**	.322**	.246*	1	.457**	.484**	.344**	.181	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.001	.014		.000	.000	.000	.072	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_7	Pearson Correlation	.465**	.576**	.289**	.141	.134	.457**	1	.141	.317**	.069	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.165	.187	.000		.163	.001	.498	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_8	Pearson Correlation	.550**	.310**	.499**	.252*	.250*	.484**	.141	1	.466**	.264**	.642**

	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.012	.013	.000	.163		.000	.008	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_9	Pearson Correlation	.320**	.576**	.454**	.348**	.339**	.344**	.317**	.466**	1	.352**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KP_10	Pearson Correlation	.113	.138	.454**	.309**	.279**	.181	.069	.264**	.352**	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.267	.173	.000	.002	.005	.072	.498	.008	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.685**	.629**	.691**	.630**	.613**	.708**	.579**	.642**	.705**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Lampiran Uji Validitas Disiplin Kerja

Correlations

		DK_1	DK_2	DK_3	DK_4	DK_5	TOTAL
DK_1	Pearson Correlation	1	.375**	.091	-.064	-.076	.364**
	Sig. (2-tailed)		.000	.371	.526	.457	.000
	N	99	99	99	99	99	99
DK_2	Pearson Correlation	.375**	1	.151	.018	-.113	.400**
	Sig. (2-tailed)	.000		.136	.862	.267	.000
	N	99	99	99	99	99	99
DK_3	Pearson Correlation	.091	.151	1	.469**	.151	.759**
	Sig. (2-tailed)	.371	.136		.000	.136	.000
	N	99	99	99	99	99	99
DK_4	Pearson Correlation	-.064	.018	.469**	1	.255*	.676**
	Sig. (2-tailed)	.526	.862	.000		.011	.000
	N	99	99	99	99	99	99
DK_5	Pearson Correlation	-.076	-.113	.151	.255*	1	.498**
	Sig. (2-tailed)	.457	.267	.136	.011		.000
	N	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.364**	.400**	.759**	.676**	.498**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

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

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

Lampiran Uji Validitas Kepuasan Pasien

		KPP_1	KPP_2	KPP_3	KPP_4	KPP_5	KPP_6	KPP_7	KPP_8	TOTAL
KPP_1	Pearson Correlation	1	.485**	.343**	.212*	.248*	.913**	.090	.102	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.035	.013	.000	.376	.315	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_2	Pearson Correlation	.485**	1	.328**	.249*	.317**	.418**	.018	-.010	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.013	.001	.000	.856	.920	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_3	Pearson Correlation	.343**	.328**	1	.412**	.381**	.305**	.164	.030	.607**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000	.002	.105	.771	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_4	Pearson Correlation	.212*	.249*	.412**	1	.924**	.318**	.042	.012	.667**
	Sig. (2-tailed)	.035	.013	.000		.000	.001	.681	.908	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_5	Pearson Correlation	.248*	.317**	.381**	.924**	1	.310**	.005	.106	.696**
	Sig. (2-tailed)	.013	.001	.000	.000		.002	.963	.294	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_6	Pearson Correlation	.913**	.418**	.305**	.318**	.310**	1	.012	.095	.700**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.001	.002		.907	.349	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_7	Pearson Correlation	.090	.018	.164	.042	.005	.012	1	.512**	.384**
	Sig. (2-tailed)	.376	.856	.105	.681	.963	.907		.000	.000

	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
KPP_8	Pearson Correlation	.102	-.010	.030	.012	.106	.095	.512**	1	.388**
	Sig. (2-tailed)	.315	.920	.771	.908	.294	.349	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99
TOTAL	Pearson Correlation	.705**	.612**	.607**	.667**	.696**	.700**	.384**	.388**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99

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

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

Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

Lampiran Uji Reliabilitas Disiplin Kerja

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

Lampiran Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

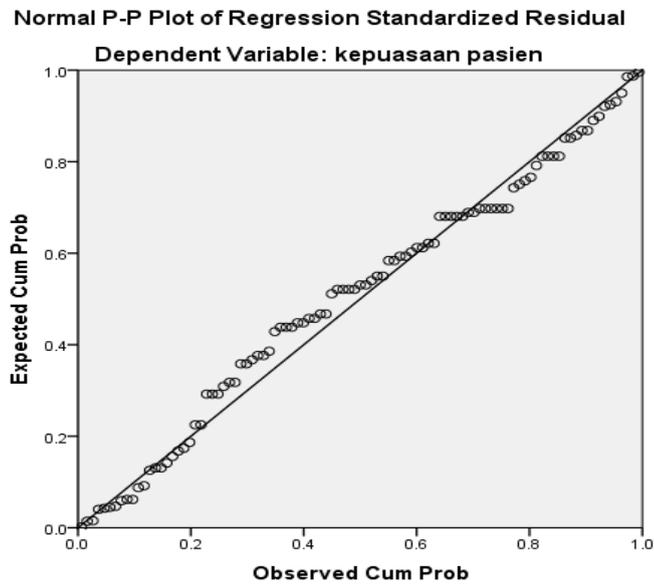
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.743	8

Lampiran Hasil Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
KP	99	33	50	43,22	4.205
DK	99	13	25	20,02	2.458
KPP	99	26	40	34,36	3.209
Valid N (listwise)	99				

Lampiran Hasil Uji Normalitas

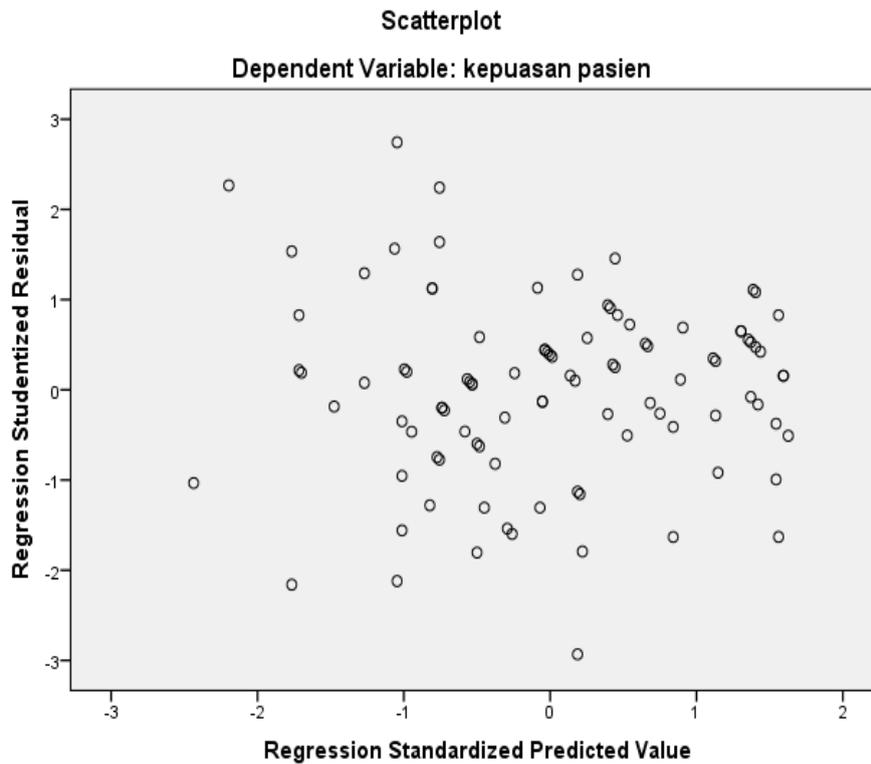


Lampiran Hasil uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.762	1.999		3.383	.001		
KP	.660	.041	.865	15.917	.000	.939	1.065
DK	-.046	.071	-.035	-.644	.521	.939	1.065

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Lampiran Hasil Uji Heteroskedastisitas



Lampiran Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.762	1.999		3.383	.001
	KP	.660	.041	.865	15.917	.000
	DK	-.046	.071	-.035	-.644	.521

Lampiran Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R squer*)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.728	1.672

a. Predictors: (Constant), disiplin kerja , kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pasien

Lampiran Hasil Uji Signiikan Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.762	1.999		3.383	.001
kualitas pelayanan	.660	.041	.865	15.917	.000
disiplin kerja	-.046	.071	-.035	-.644	.521

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

Lampiran Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	739.378	1	739.378	266.090	.000 ^b
Residual	269.531	97	2.779		
Total	1008.909	98			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

DOKUMENTASI









Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,01

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4052	4999	5403	5625	5764	5859	5928	5981	6022	6056	6083	6106	6126	6143	6157
2	98.50	99.00	99.17	99.25	99.30	99.33	99.36	99.37	99.39	99.40	99.41	99.42	99.42	99.43	99.43
3	34.12	30.82	29.46	28.71	28.24	27.91	27.67	27.49	27.35	27.23	27.13	27.05	26.98	26.92	26.87
4	21.20	18.00	16.69	15.98	15.52	15.21	14.98	14.80	14.66	14.55	14.45	14.37	14.31	14.25	14.20
5	16.26	13.27	12.06	11.39	10.97	10.67	10.46	10.29	10.16	10.05	9.96	9.89	9.82	9.77	9.72
6	13.75	10.92	9.78	9.15	8.75	8.47	8.26	8.10	7.98	7.87	7.79	7.72	7.66	7.60	7.56
7	12.25	9.55	8.45	7.85	7.46	7.19	6.99	6.84	6.72	6.62	6.54	6.47	6.41	6.36	6.31
8	11.26	8.65	7.59	7.01	6.63	6.37	6.18	6.03	5.91	5.81	5.73	5.67	5.61	5.56	5.52
9	10.56	8.02	6.99	6.42	6.06	5.80	5.61	5.47	5.35	5.26	5.18	5.11	5.05	5.01	4.96
10	10.04	7.56	6.55	5.99	5.64	5.39	5.20	5.06	4.94	4.85	4.77	4.71	4.65	4.60	4.56
11	9.65	7.21	6.22	5.67	5.32	5.07	4.89	4.74	4.63	4.54	4.46	4.40	4.34	4.29	4.25
12	9.33	6.93	5.95	5.41	5.06	4.82	4.64	4.50	4.39	4.30	4.22	4.16	4.10	4.05	4.01
13	9.07	6.70	5.74	5.21	4.86	4.62	4.44	4.30	4.19	4.10	4.02	3.96	3.91	3.86	3.82
14	8.86	6.51	5.56	5.04	4.69	4.46	4.28	4.14	4.03	3.94	3.86	3.80	3.75	3.70	3.66
15	8.68	6.36	5.42	4.89	4.56	4.32	4.14	4.00	3.89	3.80	3.73	3.67	3.61	3.56	3.52
16	8.53	6.23	5.29	4.77	4.44	4.20	4.03	3.89	3.78	3.69	3.62	3.55	3.50	3.45	3.41
17	8.40	6.11	5.18	4.67	4.34	4.10	3.93	3.79	3.68	3.59	3.52	3.46	3.40	3.35	3.31
18	8.29	6.01	5.09	4.58	4.25	4.01	3.84	3.71	3.60	3.51	3.43	3.37	3.32	3.27	3.23
19	8.18	5.93	5.01	4.50	4.17	3.94	3.77	3.63	3.52	3.43	3.36	3.30	3.24	3.19	3.15
20	8.10	5.85	4.94	4.43	4.10	3.87	3.70	3.56	3.46	3.37	3.29	3.23	3.18	3.13	3.09
21	8.02	5.78	4.87	4.37	4.04	3.81	3.64	3.51	3.40	3.31	3.24	3.17	3.12	3.07	3.03
22	7.95	5.72	4.82	4.31	3.99	3.76	3.59	3.45	3.35	3.26	3.18	3.12	3.07	3.02	2.98
23	7.88	5.66	4.76	4.26	3.94	3.71	3.54	3.41	3.30	3.21	3.14	3.07	3.02	2.97	2.93
24	7.82	5.61	4.72	4.22	3.90	3.67	3.50	3.36	3.26	3.17	3.09	3.03	2.98	2.93	2.89
25	7.77	5.57	4.68	4.18	3.85	3.63	3.46	3.32	3.22	3.13	3.06	2.99	2.94	2.89	2.85
26	7.72	5.53	4.64	4.14	3.82	3.59	3.42	3.29	3.18	3.09	3.02	2.96	2.90	2.86	2.81
27	7.68	5.49	4.60	4.11	3.78	3.56	3.39	3.26	3.15	3.06	2.99	2.93	2.87	2.82	2.78
28	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12	3.03	2.96	2.90	2.84	2.79	2.75
29	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09	3.00	2.93	2.87	2.81	2.77	2.73
30	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07	2.98	2.91	2.84	2.79	2.74	2.70
31	7.53	5.36	4.48	3.99	3.67	3.45	3.28	3.15	3.04	2.96	2.88	2.82	2.77	2.72	2.68
32	7.50	5.34	4.46	3.97	3.65	3.43	3.26	3.13	3.02	2.93	2.86	2.80	2.74	2.70	2.65
33	7.47	5.31	4.44	3.95	3.63	3.41	3.24	3.11	3.00	2.91	2.84	2.78	2.72	2.68	2.63
34	7.44	5.29	4.42	3.93	3.61	3.39	3.22	3.09	2.98	2.89	2.82	2.76	2.70	2.66	2.61
35	7.42	5.27	4.40	3.91	3.59	3.37	3.20	3.07	2.96	2.88	2.80	2.74	2.69	2.64	2.60
36	7.40	5.25	4.38	3.89	3.57	3.35	3.18	3.05	2.95	2.86	2.79	2.72	2.67	2.62	2.58
37	7.37	5.23	4.36	3.87	3.56	3.33	3.17	3.04	2.93	2.84	2.77	2.71	2.65	2.61	2.56
38	7.35	5.21	4.34	3.86	3.54	3.32	3.15	3.02	2.92	2.83	2.75	2.69	2.64	2.59	2.55
39	7.33	5.19	4.33	3.84	3.53	3.30	3.14	3.01	2.90	2.81	2.74	2.68	2.62	2.58	2.54
40	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89	2.80	2.73	2.66	2.61	2.56	2.52
41	7.30	5.16	4.30	3.81	3.50	3.28	3.11	2.98	2.87	2.79	2.71	2.65	2.60	2.55	2.51
42	7.28	5.15	4.29	3.80	3.49	3.27	3.10	2.97	2.86	2.78	2.70	2.64	2.59	2.54	2.50
43	7.26	5.14	4.27	3.79	3.48	3.25	3.09	2.96	2.85	2.76	2.69	2.63	2.57	2.53	2.49
44	7.25	5.12	4.26	3.78	3.47	3.24	3.08	2.95	2.84	2.75	2.68	2.62	2.56	2.52	2.47
45	7.23	5.11	4.25	3.77	3.45	3.23	3.07	2.94	2.83	2.74	2.67	2.61	2.55	2.51	2.46

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,01

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	7.22	5.10	4.24	3.76	3.44	3.22	3.06	2.93	2.82	2.73	2.66	2.60	2.54	2.50	2.45
47	7.21	5.09	4.23	3.75	3.43	3.21	3.05	2.92	2.81	2.72	2.65	2.59	2.53	2.49	2.44
48	7.19	5.08	4.22	3.74	3.43	3.20	3.04	2.91	2.80	2.71	2.64	2.58	2.53	2.48	2.44
49	7.18	5.07	4.21	3.73	3.42	3.19	3.03	2.90	2.79	2.71	2.63	2.57	2.52	2.47	2.43
50	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89	2.78	2.70	2.63	2.56	2.51	2.46	2.42
51	7.16	5.05	4.19	3.71	3.40	3.18	3.01	2.88	2.78	2.69	2.62	2.55	2.50	2.45	2.41
52	7.15	5.04	4.18	3.70	3.39	3.17	3.00	2.87	2.77	2.68	2.61	2.55	2.49	2.45	2.40
53	7.14	5.03	4.17	3.70	3.38	3.16	3.00	2.87	2.76	2.68	2.60	2.54	2.49	2.44	2.40
54	7.13	5.02	4.17	3.69	3.38	3.16	2.99	2.86	2.76	2.67	2.60	2.53	2.48	2.43	2.39
55	7.12	5.01	4.16	3.68	3.37	3.15	2.98	2.85	2.75	2.66	2.59	2.53	2.47	2.42	2.38
56	7.11	5.01	4.15	3.67	3.36	3.14	2.98	2.85	2.74	2.66	2.58	2.52	2.47	2.42	2.38
57	7.10	5.00	4.15	3.67	3.36	3.14	2.97	2.84	2.74	2.65	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37
58	7.09	4.99	4.14	3.66	3.35	3.13	2.96	2.83	2.73	2.64	2.57	2.51	2.45	2.41	2.36
59	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.96	2.83	2.72	2.64	2.56	2.50	2.45	2.40	2.36
60	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72	2.63	2.56	2.50	2.44	2.39	2.35
61	7.07	4.97	4.12	3.64	3.33	3.11	2.95	2.82	2.71	2.63	2.55	2.49	2.44	2.39	2.35
62	7.06	4.96	4.11	3.64	3.33	3.11	2.94	2.81	2.71	2.62	2.55	2.49	2.43	2.38	2.34
63	7.06	4.96	4.11	3.63	3.32	3.10	2.94	2.81	2.70	2.62	2.54	2.48	2.43	2.38	2.34
64	7.05	4.95	4.10	3.63	3.32	3.10	2.93	2.80	2.70	2.61	2.54	2.48	2.42	2.37	2.33
65	7.04	4.95	4.10	3.62	3.31	3.09	2.93	2.80	2.69	2.61	2.53	2.47	2.42	2.37	2.33
66	7.04	4.94	4.09	3.62	3.31	3.09	2.92	2.79	2.69	2.60	2.53	2.47	2.41	2.36	2.32
67	7.03	4.94	4.09	3.61	3.30	3.08	2.92	2.79	2.68	2.60	2.52	2.46	2.41	2.36	2.32
68	7.02	4.93	4.08	3.61	3.30	3.08	2.91	2.78	2.68	2.59	2.52	2.46	2.40	2.36	2.31
69	7.02	4.93	4.08	3.60	3.29	3.08	2.91	2.78	2.68	2.59	2.52	2.45	2.40	2.35	2.31
70	7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.91	2.78	2.67	2.59	2.51	2.45	2.40	2.35	2.31
71	7.01	4.92	4.07	3.60	3.29	3.07	2.90	2.77	2.67	2.58	2.51	2.45	2.39	2.34	2.30
72	7.00	4.91	4.07	3.59	3.28	3.06	2.90	2.77	2.66	2.58	2.50	2.44	2.39	2.34	2.30
73	7.00	4.91	4.06	3.59	3.28	3.06	2.89	2.77	2.66	2.57	2.50	2.44	2.38	2.34	2.29
74	6.99	4.90	4.06	3.58	3.28	3.06	2.89	2.76	2.66	2.57	2.50	2.43	2.38	2.33	2.29
75	6.99	4.90	4.05	3.58	3.27	3.05	2.89	2.76	2.65	2.57	2.49	2.43	2.38	2.33	2.29
76	6.98	4.90	4.05	3.58	3.27	3.05	2.88	2.75	2.65	2.56	2.49	2.43	2.37	2.33	2.28
77	6.98	4.89	4.05	3.57	3.26	3.05	2.88	2.75	2.65	2.56	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28
78	6.97	4.89	4.04	3.57	3.26	3.04	2.88	2.75	2.64	2.56	2.48	2.42	2.37	2.32	2.28
79	6.97	4.88	4.04	3.57	3.26	3.04	2.87	2.75	2.64	2.55	2.48	2.42	2.36	2.32	2.27
80	6.96	4.88	4.04	3.56	3.26	3.04	2.87	2.74	2.64	2.55	2.48	2.42	2.36	2.31	2.27
81	6.96	4.88	4.03	3.56	3.25	3.03	2.87	2.74	2.63	2.55	2.47	2.41	2.36	2.31	2.27
82	6.95	4.87	4.03	3.56	3.25	3.03	2.87	2.74	2.63	2.54	2.47	2.41	2.35	2.31	2.27
83	6.95	4.87	4.03	3.55	3.25	3.03	2.86	2.73	2.63	2.54	2.47	2.41	2.35	2.30	2.26
84	6.95	4.87	4.02	3.55	3.24	3.02	2.86	2.73	2.63	2.54	2.47	2.40	2.35	2.30	2.26
85	6.94	4.86	4.02	3.55	3.24	3.02	2.86	2.73	2.62	2.54	2.46	2.40	2.35	2.30	2.26
86	6.94	4.86	4.02	3.55	3.24	3.02	2.85	2.73	2.62	2.53	2.46	2.40	2.34	2.30	2.25
87	6.94	4.86	4.02	3.54	3.24	3.02	2.85	2.72	2.62	2.53	2.46	2.40	2.34	2.29	2.25
88	6.93	4.85	4.01	3.54	3.23	3.01	2.85	2.72	2.62	2.53	2.46	2.39	2.34	2.29	2.25
89	6.93	4.85	4.01	3.54	3.23	3.01	2.85	2.72	2.61	2.53	2.45	2.39	2.34	2.29	2.25
90	6.93	4.85	4.01	3.53	3.23	3.01	2.84	2.72	2.61	2.52	2.45	2.39	2.33	2.29	2.24

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,01

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	6.92	4.85	4.00	3.53	3.23	3.01	2.84	2.71	2.61	2.52	2.45	2.39	2.33	2.28	2.24
92	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.61	2.52	2.45	2.38	2.33	2.28	2.24
93	6.92	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52	2.44	2.38	2.33	2.28	2.24
94	6.91	4.84	4.00	3.53	3.22	3.00	2.84	2.71	2.60	2.52	2.44	2.38	2.33	2.28	2.24
95	6.91	4.84	3.99	3.52	3.22	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.38	2.32	2.28	2.23
96	6.91	4.83	3.99	3.52	3.21	3.00	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.38	2.32	2.27	2.23
97	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.60	2.51	2.44	2.37	2.32	2.27	2.23
98	6.90	4.83	3.99	3.52	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51	2.43	2.37	2.32	2.27	2.23
99	6.90	4.83	3.99	3.51	3.21	2.99	2.83	2.70	2.59	2.51	2.43	2.37	2.32	2.27	2.22
100	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.37	2.31	2.27	2.22
101	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.99	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.37	2.31	2.26	2.22
102	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.59	2.50	2.43	2.36	2.31	2.26	2.22
103	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.58	2.50	2.42	2.36	2.31	2.26	2.22
104	6.89	4.82	3.98	3.51	3.20	2.98	2.82	2.69	2.58	2.50	2.42	2.36	2.31	2.26	2.22
105	6.88	4.81	3.97	3.50	3.20	2.98	2.81	2.69	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.26	2.21
106	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.98	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.25	2.21
107	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.98	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.36	2.30	2.25	2.21
108	6.88	4.81	3.97	3.50	3.19	2.97	2.81	2.68	2.58	2.49	2.42	2.35	2.30	2.25	2.21
109	6.87	4.81	3.97	3.50	3.19	2.97	2.81	2.68	2.57	2.49	2.41	2.35	2.30	2.25	2.21
110	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.81	2.68	2.57	2.49	2.41	2.35	2.30	2.25	2.21
111	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.80	2.68	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.25	2.20
112	6.87	4.80	3.96	3.49	3.19	2.97	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.25	2.20
113	6.86	4.80	3.96	3.49	3.18	2.97	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.35	2.29	2.24	2.20
114	6.86	4.80	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.34	2.29	2.24	2.20
115	6.86	4.79	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.57	2.48	2.41	2.34	2.29	2.24	2.20
116	6.86	4.79	3.96	3.49	3.18	2.96	2.80	2.67	2.56	2.48	2.40	2.34	2.29	2.24	2.20
117	6.86	4.79	3.95	3.48	3.18	2.96	2.80	2.67	2.56	2.48	2.40	2.34	2.29	2.24	2.20
118	6.85	4.79	3.95	3.48	3.18	2.96	2.79	2.67	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.24	2.19
119	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.24	2.19
120	6.85	4.79	3.95	3.48	3.17	2.96	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.23	2.19
121	6.85	4.78	3.95	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.34	2.28	2.23	2.19
122	6.85	4.78	3.95	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.56	2.47	2.40	2.33	2.28	2.23	2.19
123	6.85	4.78	3.94	3.48	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.40	2.33	2.28	2.23	2.19
124	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.39	2.33	2.28	2.23	2.19
125	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.79	2.66	2.55	2.47	2.39	2.33	2.28	2.23	2.19
126	6.84	4.78	3.94	3.47	3.17	2.95	2.78	2.66	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.23	2.18
127	6.84	4.78	3.94	3.47	3.16	2.95	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.23	2.18
128	6.84	4.77	3.94	3.47	3.16	2.95	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.22	2.18
129	6.84	4.77	3.94	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.33	2.27	2.22	2.18
130	6.83	4.77	3.94	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18
131	6.83	4.77	3.93	3.47	3.16	2.94	2.78	2.65	2.55	2.46	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18
132	6.83	4.77	3.93	3.46	3.16	2.94	2.78	2.65	2.54	2.46	2.38	2.32	2.27	2.22	2.18
133	6.83	4.77	3.93	3.46	3.16	2.94	2.78	2.65	2.54	2.46	2.38	2.32	2.27	2.22	2.18
134	6.83	4.77	3.93	3.46	3.16	2.94	2.78	2.65	2.54	2.46	2.38	2.32	2.27	2.22	2.18
135	6.83	4.77	3.93	3.46	3.16	2.94	2.77	2.65	2.54	2.45	2.38	2.32	2.26	2.22	2.17



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDEMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2538/In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021
Hal : Mohon Izin Riset

20 Oktober 2021

Yth. Kepala Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas

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

Nama : Nanda Hairani Lubis
NIM : 1740200310
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Determinan Kepuasan Pasien di Puskesmas Hutaraja Tinggi Kabupaten Padang Lawas".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

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

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

