



**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
PARGARUTAN KECAMATAN  
ANGKOLA TIMUR**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**ANISYAH SIREGAR**

NIM. 17 402 00306

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

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

**PADANGSIDIMPUAN**

**TAHUN 2022**



**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS  
PARGARUTAN KECAMATAN  
ANGKOLA TIMUR**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**ANISYAH SIREGAR**  
NIM. 17 402 00306

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.

NIP. 19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II

Ihda Aini, M.E.

NIDN. 19891225 201903 2 010

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
TAHUN 2022**



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

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **ANISYAH SIREGAR**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpuan, 20 Juni 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. **ANISYAH SIREGAR** yang berjudul "**Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Ekonomi 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.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**

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

**PEMBIMBING II**

**Ihdi Aini, M.E.**  
NIDN.19891225 201903 2 010

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **ANISYAH SIREGAR**  
NIM : 17 402 00306  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : **Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

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 pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 20 Juni 2022

Saya yang Menyatakan,



**ANISYAH SIREGAR**

**NIM. 17 402 00306**

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : **ANISYAH SIREGAR**  
NIM : 17 402 00306  
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 Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.”**


Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 20 Juni 2022

Yang menyatakan,



**ANISYAH SIREGAR**

**NIM.17 402 00306**



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** : ANISYAH SIREGAR  
**NIM** : 17 402 00306  
**FAKULTAS/PROGRAM STUDI** : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur

**Ketua**

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.A.  
NIP. 19790525 200604 1 004

**Sekretaris**

Sarmiana Batubara, M.A.  
NIP. 19860327 201903 2 012

**Anggota**

Dr. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.A.  
NIP. 19790525 200604 1 004

Sarmiana Batubara, M.A.  
NIP. 19860327 201903 2 012

H. Aswadi Lubi, SE., M.Si.  
NIP. 19630107 199903 1 002

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E.  
NIDN. 2027029303

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 01 Juni 2022  
**Pukul** : 14.00 WIB s/d 16.00 WIB  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 70 (B)  
**Indeks Prestasi Kumulatif** : 3,63  
**Predikat** : Pujian



**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 : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN  
PASIEN DI PUSKESMAS PARGARUTAN KECAMATAN  
ANGKOLA TIMUR**  
**NAMA : ANISYAH SIREGAR**  
**NIM : 17 402 00306**

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

Padangsidempuan, 22 Agustus 2022  
Dekan,



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

## ABSTRAK

**Nama** : Anisyah Siregar  
**Nim** : 17 402 00306  
**Judul Skripsi** : **Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

Setiap organisasi atau instansi menginginkan atau mengharapkan semua tujuan tercapai. Pegawai yang profesional dan berkinerja tinggi akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional melalui program-program yang ditetapkan pemerintah. Puskesmas berupaya meningkatkan kinerja yang tinggi dan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien meningkat. Namun pasien masih kurang puas dengan pelayanan di Puskesmas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Manfaat penelitian secara teoritis dan praktis.

Pendekatan yang dilakukan adalah teori yang berkaitan dengan kinerja pegawai dan kepuasan pasien. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi. Sedangkan kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja produk atau jasa.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah para pasien yang di Puskesmas Pargarutan. Sampel penelitian ini sebanyak 64 orang. Instrument pengumpulan data menggunakan angket kemudian dianalisis dengan bantuan SPSS. Uji yang digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian adalah analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Kemudian dari perhitungan koefisien determinan sebesar 0,655 yang artinya sebesar 65,5% menunjukkan variabel kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan sedangkan sisanya 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas di penelitian ini.

**Kata Kunci ; Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien**



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya. Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.”**ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

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 segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan

Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Drs. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P., selaku Sekretaris Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.
4. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M selaku pembimbing I peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.
5. Ibu Ihdi Aini, M.E selaku pembimbing II peneliti ucapkan banyak terima kasih, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam

menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan yang telah Ibu berikan.

6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. 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.
8. Teristimewa terima kasih yang sedalam-dalamnya untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda alm. Anwar Siregar dan Ibunda Rosliati Pohan yang telah mendidik dan membimbing serta memberikan motivasi yang luar biasa. Memiliki orang tua yang hebat dan memberikan support yang tidak akan bisa terganti, teruntuk alm. Papa terima kasih telah menjadi ayah yang hebat dan menjadi pahlawan ku yang takkan terlupakan selama 22 tahun engkau berikan kasih sayang luar biasa. Dijanji terakhirku aku akan mendapatkan gelar sarjana ku agar papa bahagia dan bangga melihat putri bungsu mu ini. Segala perjuangan untuk meraih gelar sarjana ini tidak akan berjalan lancar tanpa restu dan doa yang tiada henti dari kalian, suatu hari aku akan berupaya mengembalikan apa yang telah berikan kepadaku. Teruntuk mama sehat selalu dan diberikan kebahagiaan, dan kepada kedua saudara ku abang Jhoni Erlandi Siregar dan kakak Nia Andriani Siregar terima kasih telah

menjadi saudara yang selalu mendukung dan menjagaku semoga kalian berdua sukses, sehat selalu dan menjadi kebanggaan orang tua.

9. Terkhusus teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2017 yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu.

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

Padangsidempuan, Juni 2022  
Peneliti

Anisyah Siregar  
17 402 00306

## 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 dan ye
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	ž	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
—	ḍommah	U	U

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

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

... .. ... ..	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
... ..	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
... ..	dommah 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 dommah, 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 ٱ. 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 kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat.



Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital 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.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Definisi Operasional Variabel.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	7
G. Kegunaan Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis.....	8
2. Manfaat Praktis.....	8
H. Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Kerangka Teori.....	10
1. Kepuasan Pasien.....	10
a. Pengertian Kepuasan.....	10
b. Pengertian Kepuasan dalam Pandangan Islam.....	12
c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	14
d. Indikator Kepuasan.....	15
e. Aspek – aspek Kepuasan.....	16
2. Kepuasan Kinerja.....	17

a.	Pengertian Kinerja.....	17
b.	Pengertian Kinerja dalam Perspektif Islam.....	20
c.	Disiplin Kinerja.....	21
d.	Prinsip – prinsip Disiplin.....	24
e.	Fungsi Pelatihan Terhadap Kinerja.....	26
f.	Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	27
g.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	29
B.	Penelitian Terdahulu.....	31
C.	Kerangka Berpikir.....	38
D.	Hipotesis.....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A.	Letak dan Waktu Penelitian.....	40
B.	Jenis Penelitian.....	40
C.	Populasi dan Sampel.....	41
D.	Instrument Pengumpulan Data.....	43
E.	Teknik Analisis Data.....	44
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A.	Gambaran Umum Puskesmas Pargarutan.....	49
1.	Letak Lokasi.....	49
2.	Sejarah Singkat Puskesmas Pargarutan.....	49
3.	Tujuan Berdirinya Puskesmas Pargarutan.....	50
4.	Visi dan Misi Puskesmas Pargarutan.....	50
5.	Struktur Organisasi Puskesmas Pargarutan.....	51
B.	Analisis Deskriptif Responden.....	52
C.	Analisis Hasil Penelitian.....	52
1.	Hasil Uji Validitas.....	52
a.	Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X).....	53
b.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y).....	53
2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	54
3.	Hasil Analisis Deskriptif.....	55
4.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	55

a. Hasil Uji Normalita.....	55
b. Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
c. Hasil Uji Autokorelasi.....	57
d. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59
5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana.....	60
6. Hasil Uji Hipotesis.....	61
a. Hasil Uji t.....	61
b. Hasil Uji R <sup>2</sup> (R Square).....	62
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	63
E. Keterbatasan Penelitian.....	65
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel I.1</b>	: Defenisi Operasional Variabel.....	7
<b>Tabel II.1</b>	: Penelitian Terdahulu.....	32
<b>Tabel III.1</b>	: Penilaian Jawaban.....	43
<b>Tabel IV.1</b>	: Analisis Deskriptif Responden.....	52
<b>Tabel IV.2</b>	: Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	53
<b>Tabel IV.3</b>	: Hasil Uji validitas Kepuasan Pasien.....	53
<b>Tabel IV.4</b>	: Hasil Uji Reliabilitas.....	54
<b>Tabel IV.5</b>	: Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	55
<b>Tabel IV.6</b>	: Hasil Uji Normalitas.....	56
<b>Tabel IV.7</b>	: Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
<b>Tabel IV.8</b>	: Hasil Autokorelasi.....	58
<b>Tabel IV.9</b>	: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	60
<b>Tabel IV.10</b>	: Hasil Uji t.....	62
<b>Tabel IV.11</b>	: Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	63

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar II.1</b> : Kerangkar Berpikir.....	39
<b>Gambar IV.1</b> : Struktur Organisasi.....	51
<b>Gambar IV.2</b> : Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi atau instansi menginginkan atau mengharapkan semua tujuan tercapai. Pegawai yang profesional dan berkinerja tinggi akan mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional melalui program-program yang ditetapkan pemerintah. Demikian juga halnya dengan Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat sekitar khususnya di lingkungan Pargarutan Kecamatan Angkola Timur, tentunya memerlukan pegawai yang profesional, berkinerja tinggi dan sangat membutuhkan disiplin kerja karena dengan disiplin kerja apa yang diinginkan Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur dapat tercapai sepenuhnya.

Sebaliknya jika tidak ada disiplin kinerja pegawai maka Puskesmas Pargarutan pun akan sulit untuk mencapai tujuan instansi tersebut. Maka dari itu dibutuhkan kesadaran dari karyawan atau pegawai untuk melakukan kinerja yang efektif dan mematuhi peraturan kerja yang telah dibuat oleh instansi.<sup>1</sup> Ketika kinerja pegawai efektif maka itu akan menghasilkan atau berpengaruh pada peningkatan hasil di perusahaan dan akan menjadi nilai tambah bagi karyawan. Seorang karyawan mampu menerapkan konsep manajemen kinerja maka

---

<sup>1</sup>Mulyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bogor: IN MEDIA, 2015, t.t.), hlm. 47.

kemampuan dan kualitas dalam bekerja lebih baik sehingga pelayanan di instansi akan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.<sup>2</sup>

Kinerja adalah hasil dari suatu proses waktu tertentu berdasarkan ketentuan, standar atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan.<sup>3</sup>

Puskesmas adalah salah satu organisasi pelayanan kesehatan masyarakat, di mana Puskesmas memiliki peran penting dalam upaya mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat berdasarkan institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Puskesmas memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Maka Puskesmas bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari respon masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketika respon atau tanggapan masyarakat positif maka kualitas pelayananpun dapat dikatakan baik, karena kualitas pelayanan sebuah instansi dikatakan baik ataupun efektif di saat masyarakat merasakan

---

<sup>2</sup>Fahmi Irham, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 139.

<sup>3</sup>Lubis Yusnidar, dkk, *Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 26.



kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah target dari kualitas pelayanan yang diterapkan di instansi tersebut, kepuasan pelanggan atau masyarakat merupakan puncak dari hasil kualitas pelayanan yang dijalankan sesuai dengan yang diharapkan suatu instansi.

Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).<sup>4</sup> Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang dan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan masyarakat atau melayani masyarakat sebagai pegawai kita harus mementingkan kepuasan yang kita layani (masyarakat). Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Kepuasan pelanggan dapat juga diartikan sebagai perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani mengemukakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja (jasa) yang diterima dan diharapkan.<sup>5</sup>

Pelayanan dalam konsep islam setiap muslim diperintahkan untuk menjadi pribadi yang dapat berguna bagi orang lain sebagai bentuk manifestasi

---

<sup>4</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 50.

<sup>5</sup>JarliyahHarfikadanNadiyah Abdullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Kabupaten Aceh Barat Daya" dalam *Jurnal Balance*, vol. XIV, Januari 2017, hlm. 46.

*khairaummah* (umat yang terbaik). Sebagaimana sabda Nabi Muhammad Saw :  
“Orang beriman itu bersikap ramah, dan tidak ada kebaikan bagi orang yang tidak bersikap ramah, dan sebaik-baiknya manusia adalah manusia yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya”

Puskesmas Pargarutan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan masyarakat puskesmas memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Puskesmas Pargarutan sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan kesehatan masyarakat.

Peneliti telah melakukan wawancara dengan beberapa pasien yang sedang berobat di Puskesmas Pargarutan yaitu adapun hasil wawancara peneliti dan pasien adalah sebagai berikut : Menurut Ibu Indah masih ada pegawai yang memberikan sikap kurang baik di mana ketika Ibu Indah sedang berobat salah satu pegawai tidak ramah ketika memberikan pelayanan dan pegawai lebih empati kepada pasien yang sudah dikenal yang mengakibatkan pasien tidak merasa puas dan masih ada pegawai yang menyempatkan hal lain diluar dari pekerjaan pada saat jam kerja.<sup>6</sup>Sedangkan menurut Bapak Andre pegawai Puskesmas Pargarutan masih ada pegawai puskesmas yang datang tidak tepat waktu serta lambat dalam memberikan pelayanan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Indah, Selaku Pasien Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur, Senin 27 September 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>7</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Andre Selaku Pasien Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur, Senin 27 September 2021, Pukul 10.00 Wib.

Dari hasil wawancara dengan beberapa pasien di Puskesmas Pargarutan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pelayanan di Puskesmas masih kurang memuaskan karena kurangnya empati perawatnya kepada pasien, serta masih adanya pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan telah ditetapkan dan timbulnya kepuasan pasien dikarenakan adanya kinerja pegawai yang baik dan efektif. Semakin baik kinerja pegawai maka kepuasan pasien juga akan terpenuhi.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Muhammad Ishak dan Ahmad Yusdarwin Waworuntu dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar, menunjukkan bahwa variabel X yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PARGARUTAN KECAMATAN ANGKOLA TIMUR”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yaitu :

1. Pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.
2. Masih ada pegawai Puskesmas Pargarutan yang datang tidak tepat waktu.

3. Pegawai Puskesmas Pargarutan masih memiliki citra kurang baik terhadap masyarakat.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan di atas terdapat beberapa permasalahan di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Untuk menghindari meluasnya pembahasan dan supaya penelitian ini fokus pada masalah yang dibahas maka penelitian ini dibatasi hanya meneliti pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur ?

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Defenisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian/objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat. Adapun defenisi operasional variable penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel I.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Jenis Variabel	Definisi	Indikator	Skala pengukuran
1	Kinerja Pegawai (X)	Merupakan penampilan atau aksi dan dalam bentuk hasil seseorang secara keseluruhan dengan hasil akhir yang dicapai. <sup>8</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disiplin</li> <li>2. Tanggung jawab</li> <li>3. Pelatihan dan pengembangan SDM</li> </ol>	Ordinal
2	Kepuasan Pasien (Y)	Perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat senang dan puas. <sup>9</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketetapan waktu pelayanan</li> <li>2. Kesopanan perawat dan dokter dalam memberikan pelayanan.</li> </ol>	Ordinal

## F. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur

<sup>8</sup>Lubis Yusniar, Hermanto Bambang, dan Edison Emron, *Op.,Cit*, hlm 27.

<sup>9</sup>Seanawati Oetama dan Desy Herlina Sari, *Op.,Cit*, hlm. 57

## **G. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang secara umum diklasifikasikan menjadi dua, antara lain :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah bahan bacaan terkait dengan bidang kajian.

### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini antara lain:

#### **a. Bagi Peneliti**

Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengetahui pengaruh keaktifan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Selain itu proposal ini menjadi salah satu persyaratan menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Ekonomi di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

#### **b. Bagi Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran sebagai masukan berupa informasi untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja pegawai dalam melayani masyarakat agar menjadi lebih baik lagi.

## **H. Sistematika Penulisan**

Agar proposal ini terarah dan memudahkan peneliti maka sistematika pembahasan dalam proposal penelitian ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI : Berisi tentang pengertian kinerja, pengertian kinerja dalam pandangan islam, disiplin kinerja, fungsi pelatihan terhadap kinerja, pelatihan dan pengembangan sdm, pengertian kualitas pelayanan, pengertian kepuasan, kepuasan dalam pandangan islam, faktor-faktor kepuasan, indicator kepuasan, aspek-aspek kepuasan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir yang menunjukkan atau menjelaskan pembaca tentang variabel-variabel penelitian dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN : Penjelasan rinci mengenai metode penelitian yang dilakukan yaitu jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN : Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

BAB V PENUTUP : Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran apa yang diperoleh dari hasil penelitian ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kerangka Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

###### **a. Pengertian Kepuasan**

Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, hal ini dikarenakan dengan memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya.<sup>10</sup>

Pasien membentuk ekspektasi tentang nilai dan kepuasan yang akan diberikan berbagai penawaran dan pembeli berdasarkan ekspektasinya. Pelanggan yang puas akan membeli lagi dan memberitahu orang lain tentang pengalaman baik mereka.

Dalam jurnal Winda Hartina Harahap, dkk berpendapat bahwa kepuasan adalah fungsi dari harapan dan persepsi terhadap kinerja suatu produk, setelah pasien mendapatkan atau menggunakan pelayanan. Kepuasan juga dapat diartikan adanya kesamaan antara kinerja dan

---

<sup>10</sup>Emmywati, "Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Kemudahan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur," dalam Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol.1, No. 2 Oktober 2016. hlm 188.



pelayanan yang diharapkan oleh pasien. Dalam era kompetisi bisnis yang ketat seperti sekarang di mana, kepuasan merupakan hal yang utama, dalam jurnal Winda Hartina Harahap mengatakan bahwa, pasien ibaratkan sebagai raja yang harus dilayani, di mana kedua belah pihak merasa puas dan tidak ada yang dirugikan.<sup>11</sup>

Kepuasan pasien adalah harapan yang dirasakan pasien jika sedang mengkonsumsi jasa yang diberikan oleh Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Pengukuran kepuasan pasien/pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana yaitu :

1) Sistem keluhan dan usulan

Artinya, seberapa banyak keluhan atau complain yang dilakukan pelanggan dalam suatu periode, semakin banyak berarti kurang baik, demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

2) Survei kepuasan pasien

Dalam hal ini instansi perlu secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan instansi.

3) Konsumen samara

Instansi dapat mengirim karyawan atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pasien guna melihat pelayanan yang

---

<sup>11</sup>Winda Hartina Ha, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara," dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol. 4, No. 2. Juli - Desember 2018. hlm. 288-289.

diberikan oleh pegawai puskesmas secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana pegawai melayani pasien sesungguhnya.

#### 4) Analisis mantan pasien/pelanggan

Dengan melihat catatan pasien yang pernah menjadi pasien Puskesmas guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak menjadi pasien lagi.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Sedangkan menurut Schiffman dan Kanuk mengemukakan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing.<sup>12</sup>

#### **b. Kepuasan dalam Perspektif Islam**

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan Islam adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai dengan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sebagaimana yang dinyatakan dalam al-Qur'an surat At-Taubah ayat 59.

---

<sup>12</sup>Jarliyah Harfika dan Nadiyah Abdullah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya," dalam Jurnal Balance ,Vol XIV , No. 4. Januari 2017. hlm 46-47.

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا

اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya :“Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, sambil mereka berkata, cukuplah Allah limpahkan karuniaNya kepada kami, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami senantiasa berharap kepada-Nya”.<sup>13</sup>

Dengan memahami tafsir Q.S At-Taubah. Sekiranya mereka benar-benar rida atau menerimanya dengan puas dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasulnya, dan berkata “cukuplah Allah bagi kami sebagai sandaran hidup kami, sebab Allah pasti akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya dan juga Rasul-Nya dengan memberi bagian kepada kami, baik dari zakat maupun ganimah, dan sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah”, maka alangkah baik dan indahnya seandainya mereka bersikap seperti itu. Namun, kenyataanya mereka tidak melakukan demikian sebagai dari karunia.<sup>14</sup>

Berdasarkan tafsir ayat di atas mengartikan bahwa setiap konsumen ataupun pelanggan rida atau menerima dengan rasa puas terhadap perbuatan atau pelayanan yang berikan seseorang atau suatu organisasi maka Allah akan mengembalikan atau memberikan bagian hal atau sesuatu kepada seseorang yang telah memberikan pelayanan yang baik

---

<sup>13</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: Jumatul Ali Art, 2010), hlm. 1125.

<sup>14</sup>Hamka, *Tafsir al-Azhar* (Jakarta: Gema Insani, 2015), hlm. 450.

sehingga pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap perbuatan tersebut. Baik dalam memberikan keindahan dalam kehidupannya dan pekerjaannya.

**c. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

- 1) Kualitas Pelayanan, pelanggan/konsumen akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- 2) Faktor Sosial, faktor sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh kelompok/lingkungannya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, keterampilan, pengetahuan, kepribadian. Orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat.
- 3) Faktor Usia, usia juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya penyakit missal penyakit *kardio vaskuler* dengan peningkatan usia.
- 4) Faktor Pendidikan, pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang baik dan lebih tinggi.

- 5) Biaya atau *price*, adalah harga dalam nilai uang yang harus dibayar oleh konsumen untuk memperoleh atau mengkonsumsi suatu komoditas, yaitu barang dan jasa.
- 6) Faktor Psikologi, faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti haus, ada kebutuhan psikologi yaitu pengakuan, dan penghargaan. Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan.<sup>15</sup>

**d. Indikator Kepuasan Konsumen/Pasien**

Ada dua dimensi indikator kepuasan konsumen/pasien, yaitu :

- 1) Ketepatan waktu pelayanan yaitu ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, penyerahan dan menanggapi keluhan. Contohnya : Dokter tanggap terhadap keluhan pasien, dokter dan perawat tepat dalam melakukan pekerjaannya.
- 2) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan yaitu di mana dokter berinteraksi langsung dengan pasien dan memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan seperti melontarkan bahasa yang sopan dan ramah.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (Jakarta: Erlangga, 2016), hlm. 138-139.

<sup>16</sup>Kotler dan Kevin Lane Keller, hlm. 152.

#### e. Aspek-Aspek Kepuasan

Penilaian pasien terhadap pelayanan perawat bersumber dari pengalaman pasien. Aspek pengalaman pasien dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan dari perawat yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang menggunakan pelayanan perawat. Menurut Zeitham dan Berry, aspek-aspek kepuasan meliputi :

- 1) Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- 2) Kesesuain, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- 3) Keajengan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- 4) Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.<sup>17</sup>

Selain itu menurut Krowinski terdapat dua aspek kepuasan pasien yaitu :

- a) Kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standard kode etik profesi. Meliputi: hubungan perawat dengan pasien, kenyamanan

---

<sup>17</sup>Kotler dan Kevin Lane Keller, hlm. 160.

pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas pelayanan dan keamanan tindakan.

- b) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Meliputi: ketersediaan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kemudian menurut Hinshaw dan Atwood, aspek kepuasan pasien yaitu :

- a) Teknik pelayanan professional
- b) Kepercayaan
- c) Pendidikan pasien

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah keistimewaan, kesesuaian, keajengannya dan estetika.

## **2. Pengertian Kinerja**

### **a. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.<sup>18</sup> Kinerja dapat dioptimalkan melalui penepatan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap pejabat (pegawai),

---

<sup>18</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm. 481.

sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya. Kinerja yang baik akan dipengaruhi oleh dua hal yaitu tingkat kemampuan dan motivasi kerja yang baik. Kemampuan seseorang dipengaruhi pemahamannya atas jenis pekerjaan dan keterampilan melakukannya, oleh karenanya seseorang harus dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilannya. Selain itu kontribusi motivasi kerja terhadap kinerja tidaklah dapat diabaikan. Meskipun kemampuan pegawai sangat baik apabila motivasi kerjanya rendah, sudah barang tentu kinerjanya juga akan rendah.

Kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan organisasi. Oleh karena itu, untuk mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan penilaian kinerja yang teratur dan sistematis. Pengukuran kinerja yang baik akan menghasilkan kinerja objektif, yang dapat diterima pegawai dengan baik. Sebaliknya, jika penilaian kerja yang dilakukan subjektif, maka akan menyebabkan pegawai terdemotivasi dan membuat ketidakpuasan.<sup>19</sup>

Kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang ditetapkan. Ukuran kinerja adalah kualitas dan bukan kuantitas. Ukuran kinerja karyawan yang ditetapkan oleh perusahaan pada umumnya secara berurutan adalah unggul (*extraordinary*), pujian (*excellent*), sedang atau memenuhi persyaratan (*exceed the requirement*), kurang (*fair*),

---

<sup>19</sup>Poltak Sinambela, hlm. 519.



dan tidak memenuhi standar (*below standard*). Semua ukuran kinerja yang disebutkan diatas adalah abstrak dan antara satu nilai dengan lainnya tidak bersifat diskrit tetapi kontinum.<sup>20</sup>

Penilaian pekerjaan adalah suatu metode untuk membandingkan berbagai pekerjaan dengan menggunakan prosedur-prosedur formal dan sistematis untuk menentukan urutan pekerjaan-pekerjaan melalui penentuan kedudukan dan rasio antara satu pekerjaan dengan yang lainnya. Hasil dari penilaian ini disebut sebagai kinerja, yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk memberikan suatu system upah yang adil. Metode penilaian kinerja menjadi penting untuk diperhatikan, mengingat bagus tidaknya penilaian kinerja yang dilakukan akan dipengaruhi oleh tepat tidaknya metode penilaian yang dipilih dan diimplementasikan.<sup>21</sup>

Manajemen kinerja adalah suatu proses yang dirancang untuk meningkatkan kinerja organisasi, kelompok dan individu yang digerakkan oleh para manajer. Pada dasarnya manajemen kinerja adalah suatu proses yang dilaksanakan secara sinergi antara manajer, individu dan kelompok terhadap suatu pekerjaan didalam organisasi. Proses ini lebih didasarkan pada prinsip manajemen berdasarkan sasaran (*management by obyective*) daripada manajemen

---

<sup>20</sup>Amir Mohammad Faisal, *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 5-7.

<sup>21</sup>Poltak Sinambela, hlm. 519.

berdasarkan perintah, meskipun hal tersebut juga mencakup kebutuhan untuk menekankan pada harapan kinerja yang tinggi melalui kontrak semacam itu.<sup>22</sup>

#### b. Kinerja dalam Pandangan Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya bahwa bekerja adalah bagian dari ibadah. Islam juga menganjurkan umatnya agar bekerja dengan sungguh-sungguh untuk memperoleh hasil yang terbaik. Banyak ayat Al-Qur'an yang secara tegas menjelaskan hal ini. Allah SWT berfirman dalam surat At-Taubah ayat 105 sebagai berikut ;

قُلِ اَعْمَلُوا فَاَسِيْرَى اللّٰهٖ عَمَلِكُمْ وَرَسُوْلُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسُرُّدُوْنَ اِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيَنْبِئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ

Artinya: Katakanlah ‘Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan’.<sup>23</sup>

Dengan memahami tafsir ayat At-Taubah. Dan katakanlah, kepada mereka yang bertaubat, “Bekerjalah kamu, dengan berbagai pekerjaan yang mendatangkan manfaat, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, yakni memberi penghargaan atas pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin juga akan menyaksikan dan menilai pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan, yakni meninggal dunia dan

<sup>22</sup>Dharma Surya, *Manajemen Kinerja* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 1.

<sup>23</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan* (Bandung: Jumatul Ali Art 2010), hlm 1125.

pada hari kebangkitan semua makhluk akan kembali kepada Allah yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan di dunia, baik yang kamu tampilkan atau yang kamu sembunyikan. Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah memotivasi hambanya untuk beramal dengan ikhlas dan sungguh-sungguh. Tak perlu mencari popularitas, tak perlu mengejar pujian karena Allah melihat amal-amal itu demikian pula kaum mukmin akan melihat amal itu.<sup>24</sup>

### c. **Disiplin Kinerja**

Disiplin kerja merupakan dua kata yang memiliki pengertian sendiri-sendiri. Disiplin adalah kepatuhan pada aturan atau perintah yang ditetapkan oleh organisasi, selanjutnya disiplin adalah sebuah proses yang digunakan untuk menghadapi permasalahan kinerja, proses ini melibatkan manajer dalam mengidentifikasi dan mengomunikasikan masalah-masalah kinerja kepada para pegawai. Apabila permasalahan kinerja tidak diperbaiki, manajer juga terlibat dalam mengidentifikasi, mengomunikasikan dan menerapkan konsekuensinya.<sup>25</sup>

Sementara kerja yaitu suatu aktivitas yang dilakukan seseorang untuk memperoleh nilai positif dari aktivitas tersebut. Kerja diartikan sebagai proses penciptaan dan pembentukan nilai baru pada suatu unit

---

<sup>24</sup>Hamka, hlm. 434.

<sup>25</sup>Poltak Sinambela, hlm. 334–35.

sumber karya, pengubahan atau perubahan nilai pada suatu unit alat pemenuh kebutuhan yang ada. Dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan pegawai menaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan demikian, disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan pimpinan untuk berkomunikasi dengan pegawai agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku mereka mengikuti aturan main yang ditetapkan.

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman organisasi.<sup>26</sup>Disiplin harus diterapkan dengan konsisten adalah bagian penting keadilan. Disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri pegawai terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan. Bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan atau instansi itu diabaikan atau sering dilanggar maka pegawai mempunyai disiplin kinerja yang buruk. Sebaliknya bila pegawai tunduk pada ketetapan perusahaan atau instansi, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

Kedisiplinan adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan.<sup>27</sup>Hal ini

---

<sup>26</sup>Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 129.

<sup>27</sup>Prabu Mangkunegara, hlm. 131.

mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan instansi maupun organisasi, pegawai dan masyarakat. Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi atau organisasi dan norma-norma sosial yang sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di instansi maupun organisasi.

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

1) Kehadiran

Kehadiran pegawai ditempat kerja yang diadakan di instansi 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 dan meningkatkan kesadaran.

2) Ketepatan waktu

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

3) Tanggung jawab dalam mengerjakan tugas

Tidak sedikit ditemukan karyawan yang sering mencari alasan untuk tidak menyelesaikan tanggung jawabnya sehingga apabila anda menemukan pegawai yang seperti ini mereka dapat menghambat instansi untuk berkembang dan bergerak maju. Oleh

karena itu, seorang pegawai harus memiliki tanggung jawab atas setiap tugas yang telah diberikan kepadanya.<sup>28</sup>

#### **d. Prinsip – Prinsip Disiplin**

Ada beberapa prinsip yang seharusnya menjadi pedoman kita dalam mengambil tindakan disipliner yaitu :

- 1) Mengambil tindakan disipliner harus sesuai dengan hukum setempat dan perjanjian perburuhan yang berlaku.
- 2) Semua tindakan disipliner harus didokumentasikan secara lengkap, secara mendetail kekurangan yang sebenarnya dalam kinerja, bagaimana hal itu diidentifikasi, bagaimana hal itu dikomunikasikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan langkah-langkah yang telah diambil untuk memecahkan masalah itu.
- 3) Tindakan disipliner yang diambil hendaknya menggunakan tingkat paksaan dan tekanan terendah yang diperlukan untuk memecahkan masalah kinerja.
- 4) Semakin besar tingkat pemaksaan yang digunakan, semakin kecil kemungkinan untuk mencapai win-win solution yang konstruktif dan tahan lama. Gunakan tindakan disipliner yang keras hanya bila sungguh-sungguh diperlukan dan dibenarkan oleh seriusnya masalah yang dihadapi.
- 5) Semakin kita mampu menggambarkan dengan jelas permasalahan kinerja yang terjadi, semakin mungkin kita dapat memecahkannya

---

<sup>28</sup>Prabu Mangkunegara, hlm. 82.

bersama pegawai yang bersangkutan, dan semakin besar pula perlindungan hukum yang kita dapatkan bila kita terpaksa mengambil tindakan disipliner yang keras.<sup>29</sup>

Penegakan disiplin adalah keharusan bagi organisasi. Oleh karenanya, aturan yang telah ditetapkan haruslah dilaksanakan dengan konsisten. Konsistensi ini sangat diperlukan untuk meyakinkan bahwa seluruh anggota organisasi memahami aturan tersebut dan bersedia mematuhi. Jika terdapat pelanggaran yang dilakukan haruslah ada sanksi yang jelas dari pimpinan melalui proses yang jelas dan transparan.

#### **e. Fungsi Pelatihan terhadap Kinerja**

Pentingnya suatu pelatihan baik bagi para manajer mengoperasikan manajemen kinerja secara efektif. Sebagian besar diantara mereka yang terlibat secara tidak sadar telah mempelajari keahlian dalam menentukan sasaran, memberikan umpan balik, memberikan *coach-ing* dan konseling. Kedua belah pihak dalam proses manajemen kinerja juga memerlukan bimbingan dan pelatihan dalam penggunaan kompetensi, mempersiapkan kesepakatan dan rencana kinerja, mempersiapkan diri untuk dan melaksanakan pertemuan evaluasi kinerja, penilaian dan pengisian formulir evaluasi.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup>Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2020), hlm. 244.

<sup>30</sup>Surya, hlm. 280.

Sasaran dari pelatihan tersebut seharusnya adalah agar pada akhir pelatihan mereka ikut serta dapat mengerti tentang :

- 1) Tujuan serta prinsip dari manajemen kinerja
- 2) Rangkaian aktifitas yang akan terjadi
- 3) Bagaimana melaksanakan atau ikut serta dalam memahami kinerja yang efektif.

Pelatihan yang berhubungan dengan kinerja memberikan ruang bagi pengembangan dan peningkatan keahlian dan kompetensi yang dapat memberikan dampak langsung kepada kinerja individu atau tim. Ini adalah pelatihan yang relevan dalam arti bahwa ia diarahkan untuk meningkatkan kinerja pada bidang-bidang dimana kebutuhan untuk mencapai hasil yang lebih baik telah diidentifikasi secara jelas. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan secara individu dan memberikan pelatihan yang relevan dan efektif untuk memenuhinya.

Hasil yang ditimbulkan oleh pelatihan yang dihubungkan dengan kinerja ini harus selalu dapat diukur sehingga keefektifannya dapat dievaluasi. Sebuah hasil yang diukur akan berupa suatu peningkatan tertentu pada keahlian atau penambahan pada kompetensi, atau suatu perubahan yang berarti dan dapat diamati pada perilaku, atau pencapaian tingkat kinerja yang lebih tinggi sebagaimana diindikasikan



dengan tercapainya atau terlewatinya sasaran yang dapat dihitung secara kuantitatif dalam hal target, tingkat pemberian pelayanan.<sup>31</sup>

**f. Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Kegiatan pelatihan dalam hakikatnya adalah istilah jenerik yang digunakan dalam manajemen yang merujuk pada upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Terdapat empat dimensi yang membangun kualitas kinerja karyawan yang dianggap sebagai modal manusia. Keempat dimensi tersebut adalah pengetahuan kognitif (*know what*), keterampilan lanjut (*know how*), sistem pemahaman dan sistem kreativitas (*know why*), dan bentuk kreativitas yang termotivasi dari pribadi (*care why*). Kegiatan pelatihan yang biasa dilakukan oleh banyak perusahaan selama ini hanya bisa menyentuh pada peningkatan pengetahuan kognitif dan keterampilan lanjut saja. Sementara itu, dua dimensi lainnya adalah unsur modal manusia yang lebih penting yang harus dibangun belum tersentuh oleh program perusahaan atau organisasi. Sehingga banyak perusahaan yang menyadari tentang hal itu membangun kebijakan tertentu yang memungkinkan terciptanya peningkatan kualitas kinerja karyawan. Misalnya, untuk menularkan pengalaman kerja dan memberikan motivasi berprestasi, perusahaan membuat forum komunikasi, grup diskusi, media elektronik

---

<sup>31</sup>Dharma Surya, hlm. 281-290.

(*email,web,chat*), atau asosiasi profesi yang wajib diikuti oleh semua karyawan.<sup>32</sup>

Terdapat hubungan langsung dan tidak langsung antara pelatihan dengan strategi dan sasaran bisnis. Pelatihan dapat membantu pegawai dalam mengembangkan berbagai keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaannya, yang secara langsung akan mempengaruhi bisnis yang dilakukannya. Memberikan berbagai peluang kepada pegawai untuk belajar dan berkembang dapat menciptakan lingkungan pekerjaan yang positif, yang mendukung strategi bisnis dengan menarik pegawai berbakat serta memotivasi dan mempertahankan pegawai yang ada pada saat ini.

Banyak perusahaan lain yakin bahwa investasi pada pelatihan dapat membantu mereka dalam mencapai keunggulan bersaing, disebabkan pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan para pegawai tentang para pesaing dan budaya asing yang sangat penting untuk keberhasilan di pasar regional maupun internasional, membantu memastikan bahwa para pegawai memiliki keterampilan-keterampilan dasar untuk bekerja dengan teknologi yang baru, membantu para pegawai dalam memahami cara bekerja secara efektif di dalam tim agar dapat memberikan kontribusi terhadap produk dan kualitas pelayanan, memastikan bahwa budaya perusahaan menekankan pada inovasi, kreativitas dan pembelajaran, dan menjamin keamanan pekerjaan dengan menyediakan

---

<sup>32</sup>Amir Mohammad Faisal, hlm 270-273.

cara-cara yang baru bagi para pegawai untuk memberikan kontribusi pada perusahaan ketika pekerjaan dan kepentingannya berubah, atau keterampilan-keterampilan menjadi usang, dan mempersiapkan para pegawai untuk menerima dan bekerja lebih efektif satu sama lain, terutama dengan kaum minoritas dan wanita.<sup>33</sup>

#### **g. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sangat penting bagi instansi yang benar-benar menerapkan kualitas pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan masyarakat, di mana pelanggan yang merasa terpenuhi dengan kualitas pelayanan yang baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat. Apabila kualitas pelayanan dilakukan dengan baik maka perusahaan itu akan berhasil sehingga masyarakat merasa puas dan terpenuhi.

Kualitas merupakan target yang sulit dipahami dalam banyak pelayanan, kadang-kadang merupakan pekerjaan yang bersifat ajaib. Pelanggan kadang tidak puas dengan hasil pelayanan yang diterimanya. Sayangnya, umpan balik terhadap kondisi tersebut hamper tidak ada. Pengukuran kualitas pelayanan dengan skala kontinyu (variabel) bukan merupakan teknik yang umum. Biasanya kualitas pelayanan dipandang lebih pada skala atribut yang menilai kualitas pelayanan baik atau buruk. Permasalahan dalam pendekatan tersebut adalah pengelolaan penyediaan jasa tidak tahu kebaikan atau

---

<sup>33</sup>Polak SInambela, hlm. 207.

keburukan pelayanan, sehingga tidak dapat melakukan pengkajian secara mendalam.<sup>34</sup>

Kinerja kualitas pelayanan tergantung pada interaksi manusia dalam pelayanan yang dihadapi dan hasil dari kualitas pelayanan berhubungan dengan proses interaktif antara penyedia jasa dan penerima jasa. Pengukuran lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan percontohan yang tergantung antara kinerja kualitas pelayanan dan seperangkat pelayanan yang dihadapi.<sup>35</sup>

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya ialah usaha melayani kebutuhan orang lain.<sup>36</sup> Kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada konsumen, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Kualitas pelayanan dapat juga diartikan suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antar keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah melakukan jasa tersebut.

Kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu jasa berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang

---

<sup>34</sup>Ariani Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm 178.

<sup>35</sup>Ariani Wahyu, hlm 182.

<sup>36</sup>Dahlan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2010), hlm

diharapkan konsumen atas suatu jasa. Kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya dimana suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia sebagai jaminan atas ketersediaan jasa yang dapat menimbulkan perasaan nyaman terhadap konsumen.

## B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti	Judul/Tahun	Hasil Penelitian
1	Trio Dora Wanda Mananeke (Jurnal, Vol.5,No.78, 2019)	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. <sup>37</sup>	Berdasarkan hasil uji korelasi person product moment untuk mengukur keeratan hubungan antara kedua variabel tersebut. Didapatkan besar korelasi 0,413 (korelasi positif) dengan signifikan sebesar 0,008 yang berarti kedua variable ini cukup kuat dan signifikan dari angka sig. (2-tailed) sebesar $0,008 < 0,05$ . Kinerja pegawai yang lebih baik akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
2	Noberta Feri, Noora Fithriana (2019 Skripsi)	Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Puskesmas	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. Ini berarti

<sup>37</sup>Trio Dora Wanda Mananeke, "Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung", dalam Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5, No. 78, 2019, hlm. 45.

		Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) <sup>38</sup>	bahwa semakin baik kinerja yang diterapkan oleh tenaga kesehatan pada puskesmas maka semakin baik pula kepuasan masyarakat di wilayah kerja puskesmas Kendalsari dan indicator kinerja tenaga kesehatan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang adalah kualitas pelayanan.
3	Deliana, Irwan Nasution (2016) Skripsi	Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. <sup>39</sup>	Puskesmas Medan Denai telah memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Medan Denai dapat menggambarkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan dilihat dari beberapa hal yang menunjukkan kinerja pegawai khususnya pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan puskesmas Medan Denai kepada pasien berdasarkan hasil penelitian baik sesuai dengan apa yang dirasakan pasien sebagai pengguna jasa puskesmas.

<sup>38</sup>Noberta Feri, Noora Fithriana, *Skripsi : "Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat"* (Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2019), hlm. 54.

<sup>39</sup>Deliana dan Irwan Nasution, *Skripsi "Kinerja Pegawai Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai"* (Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2016), hlm. 50.

4	Kiky Jenitha Rosalia, Ni Ketut Purnawati (Jurnal, Vol.7, No.5, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. <sup>40</sup>	Berdasarkan hasil penelitian pada variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati nilai probabilitas positif dan lebih kecil daripada taraf signifikansi, maka bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha Denpasar. Pada variabel daya tanggap, nilai probabilitas positif dan lebih besar daripada taraf signifikansi, maka daya tanggap berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha.
5	Riski Amelia, Rodhiyah (Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Vol.5, No.4,2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta. <sup>41</sup>	Kinerja karyawan mengenai hasil rekapitulasi mempunyai skor rata-rata yaitu 3,772 semua indikator berada diatas rata-rata. Kategorisasi kinerja karyawan berada pada tingkat baik yaitu 75%. Kepuasan pasien mengenai hasil rekapitulasi mempunyai nilai skor rata-rata yaitu 3,794. Kategorisasi kepuasan pasien berada pada tingkat

<sup>40</sup>Kiky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha, vol. 7, No. 5 (Denpasar, 2018), hlm. 65.

<sup>41</sup>Riski Amelia dan Rodhiyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta*, vol. 5, No. 4, 2016 (dalam Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, t.t.).

			<p>memuaskan sebesar 68%. Hasil menggunakan uji ANOVA yaitu <math>F_{hitung} = 24,361</math> dengan signifikansi <math>0,000</math> karena <math>F_{hitung} &gt; F_{tabel}</math> (<math>24,361 &gt; 3,090</math>) maka <math>H_0</math> ditolak dan <math>H_a</math> diterima sehingga hasil hipotesis adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien.</p>
6	<p>Kadari (Jurnal Ilmu Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta. Vol.5, No.1, 2016)</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo II Yogyakarta.<sup>42</sup></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien hal ini ditunjukkan uji t yang diperoleh sebesar <math>0,00</math> lebih kecil dari hasil signifikansi yang besarnya <math>0,05</math> jadi kesimpulan uji t mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa <math>R^2</math> Square sebesar <math>0,629</math> atau <math>62,9\%</math>. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar <math>62,9\%</math> sedangkan sisanya sebesar <math>37,1\%</math> dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak</p>

<sup>42</sup>Kadari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo Yogyakarta*, dalam Jurnal Ilmu Ekonomi, vol. 5, No. 1. 2014.



			dimasukan dalam model penelitian ini.
7	Sulastri, Abd.Djalil,Erna (Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Universitas Gajah Putih, Takengon Aceh Tengah, Vol.4, No.1, 2022)	Pengaruh Kinerja Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas DPT Bandar Kabupaten Bener Meriah	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel X yaitu Kinerja Pelayanan Pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Pasien. Koefisien determinan determinasi ( $r^2$ ) menunjukkan 0,589 atau 59,9% terhadap variasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, sisanya 0,411 atau 41,1% dipengaruhi oleh variabel lain.
8	Muhammad Ishak, Ahmad Yusdarwin Waworuntu (Jurnal Brand Vol.1, No.2, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Ballaparang Kota Makassar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepausan pasien signifikan, maka akan meningkatkan kepuasan pasein. Sehingga hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pasien.
9	Arifki Zainaro (Jurnal kesehatan, Lampung Barat Vol. 14, No. 2, 2020)	Pengaruh Kinerja Petugas Kesehatan pada Tingkat Kepuasan Pasien	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 60,0% responden merasa tidak puas dan 53,1% responden merasa puas artinya ada hubungan antara kinerja petugas dan kepuasan pasien yang signifikan.

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah ;

- a. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan saudara Trio Dora Wanda Mananeke di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung berbeda pada bagian variabel Y. Penelitian Trio Dora Wanda Mananeke variabel Y yaitu Kualitas Pelayanan dan dipenelitian ini variabel Y yaitu Kepuasan Pasien. Sedangkan persamaannya terdapat pada bagian variabel X yaitu Kinerja Pegawai.
- b. Penelitian yang dilakukan saudari Noberta Feri dan Noora Fithriana dengan penelitian ini mempunyai kesamaan di bagian Judul dan variabel. Sedangkan perbedaannya yaitu lokasi dan waktu penelitian.
- c. Penelitian yang dilakukan saudari Deliana dan saudara Irwan Nasution berbeda dengan penelitian ini yaitu perbedaan ada pada bagian variabel Y, penelitian Deliana dan Irwan variabel Y yaitu Pelayanan Kesehatan dan variabel Y pada penelitian ini yaitu Kepuasan Pasien. Sedangkan persamaannya ada pada bagian variabel X yaitu Kinerja Pegawai
- d. Penelitian yang dilakukan saudari Kiky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati berbeda pada bagian variabel X. Penelitian Kiky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati variabel X yaitu Kualitas Pelayanan

dan di penelitian ini variabel X yaitu Kinerja Pegawai. Sedangkan persamaannya ada pada bagian variabel Y yaitu Kepuasan Pasien.

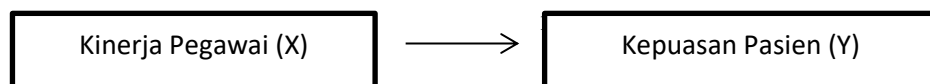
- e. Penelitian yang dilakukan saudari Riski Amelia dan Rodhiyah berbeda pada bagian variabel X. Penelitian saudari Riski Amelia dan Rodhiyah memiliki dua variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan sedangkan penelitian ini hanya memiliki satu variabel X yaitu Kinerja Pegawai. Sedangkan persamaannya ada pada bagian variabel Y yaitu Kepuasan Pasien.
- f. Penelitian yang dilakukan saudara Kadari berbeda dibagian variabel X. Penelitian saudara Kadari variabel X yaitu Kualitas pelayanan sedangkan penelitian ini variabel X yaitu Kinerja pegawai. Sedangkan persamaannya ada pada bagian variabel Y yaitu Kepuasan Pasien.
- g. Penelitian yang dilakukan saudara Sulastri memiliki persamaan di variabel X dan variabel Y sedangkan perbedaannya dibagian lokasi dan waktu penelitian.
- h. Penelitian yang dilakukan Muhammad Ishak memiliki perbedaan dengan penelitian ini yang berbeda dibagian variabel X dimana variabel X penelitian saudara Muhammad Ishak yaitu kualitas pelayanan dan variabel X pada penelitian ini yaitu Kinerja Pegawai dan persamaannya ada pada bagian variabel Y yaitu kepuasan pasien.

- i. Penelitian yang dilakukan Arifki memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu dibagian lokasi dan waktu penelitian dan persamaanya adalah pada bagian variabel X dan variabel Y

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah konseptual mengenai bagaimana satu teori berhubungan di antara berbagai faktor yang telah diidentifikasi penting terhadap masalah penelitian. Penentuan kerangka berpikir oleh peneliti akan sangat membantu dalam menentukan arah dari penelitian. Kerangka berpikir merupakan hubungan antar variabel yang terlibat dalam penelitian atau hubungan antar konsep lainnya dari masalah yang diteliti sesuai dengan apa yang diuraikan pada deskripsi teoritis.

**Gambar II.1**  
**Kerangka Berpikir**



Berdasarkan kerangka berpikir di atas dapat diketahui bahwa kinerja pegawai sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Kinerja pegawai yang tinggi akan membuat pegawai semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk bekerja dan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut dapat dikatakan baik yaitu kinerja pegawai.

### D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya. Jawaban sementara yang dimaksud adalah jawaban yang diberikan

baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dilakukan di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur Jl. Raja Inal Siregar, Sosopan Pargarutan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan dan waktu penelitian ini dilakukan dari Bulan Maret 2021 sampai Juli 2022.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan (skor, nilai, peringkat atau frekuensi) yang dianalisis dengan menggunakan statistik gener. Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat dilakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum di dalam satu parameter.<sup>43</sup> Pendekatan penelitian ini adalah melalui pendekatan survey yang dilakukan kelapangan untuk melihat secara langsung yang menjadi objek penelitian.

---

<sup>43</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 88.

## C. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>44</sup>

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur dari Januari sampai April 2021 sebanyak 176 pasien di Puskesmas Pargarutan

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang sesungguhnya menjadi objek penelitian tersebut. Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representative atau benar-benar mewakili populasi.

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah metode yang cara pengambilan sampel secara kebetulan. Anggota populasi yang secara kebetulan dijumpai oleh peneliti pada saat penelitian, maka itulah

---

<sup>44</sup>Sugiyono, hlm. 90.

menjadi sampelnya. Untuk memperoleh sampel penelitian menggunakan rumus sesuai pendekatan statistik menurut Yamane Taro, yaitu :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Presisi yang ditetapkan<sup>45</sup>

Adapun mengikuti perhitungan tersebut maka perhitungannya adalah :

N = 176 orang/pasien

d = tingkat kesalahan 10%

Maka jumlah sampelnya adalah :

$$n = \frac{176}{1+176 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{176}{1+1,76}$$

$$n = \frac{176}{2,76}$$

$$n = 63,768$$

$$n = 64 \text{ responden}$$

---

<sup>45</sup>V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustakabarupress, 2021.), hlm. 66.



#### D. Instrumen Pengumpulan Data

Instumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner serta melalui wawancara terhadap individu yang informasinya diperlukan untuk kelengkapan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>46</sup>

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

##### a. Kuesioner (angket)

Angket/kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Bentuk angket yang digunakan adalah responden tinggal memilih jawaban yang telah di sediakan sesuai dengan keadaan dirinya. Jawaban angket atau kuesioner akan dikuantifikasi dengan cara sebagai berikut :

**Tabel III.1**  
**Penilaian Jawaban**

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

Data responden secara individu didistribusikan berdasarkan kriteria tertentu, sehingga dapat dideskripsikan distribusi jawabannya.

---

<sup>46</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 89.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaanya dapat dilakukan secara langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk di jawab pada kesempatan lain.

**E. Teknik Analisis Data**

a. Uji Validitas

Valid atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Jika salah pengukuran tidak valid, maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  melalui tahapan analisis. Tujuan dari uji validitas ini untuk mengetahui kevalidan suatu kuesioner yang digunakan saat pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel masing-masing responden, kemudian hasil dari korelasi tersebut dibandingkan dengan nilai tafar signifikan 10% (0,1). Uji validitas dirumuskan apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka dinyatakan valid, sebaliknya apabila nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk. Apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang konsisten jika pengukuran diulang kembali, instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai alpha lebih

besar dari  $r$  kritis product momen, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0,6.

Kriteria jika nilai dalam penelitian ini adalah apabila nilai  $r > 0,6$  maka instrument dikatakan reliabel dan apabila nilai  $r < 0,6$  maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.<sup>47</sup>

d. Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dengan cara : Data berdistribusi normal apabila signifikan uji *Kolmogorov-Smirnov Sig* > 0,05 maka data berdistribusi normal dan apabila signifikan *Kolmogorov-Smirnov Sig* < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

e. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan suatu kondisi dimana terjadi korelasi di variabel bebas yang diikutsertakan dalam pembentukan model

---

<sup>47</sup>DuwiYanto, *SPSS 22 Pengolah Data Terperaktis* (Yogyakarta: Andi, 2015), hlm. 55.

regresi linier. Dapat dilihat bahwa multikolinearitas merupakan suatu kondisi yang menyalahi asumsi regresi linier.

f. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson (DW test)*.

g. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *scatterplots*.

h. Regresi Linear Sederhana

Uji statistik regresi linear sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan dua variabel melalui koefisien regresinya. Dimana uji ini akan menguji signifikan atau tidaknya variabel X (kinerja pegawai) dan variabel Y (kepuasan pasien). Analisis regresi digunakan untuk memprediksi bagaimana perubahan bila nilai variabel independen dinaikkan nilainya. Model persamaan regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

$$\hat{y} = \alpha + \beta X + e$$

Dimana :  $\hat{y}$  = Kepuasan Pasien

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi (kemiringan)

X = Kinerja pegawai

e = *Standard Error*

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana diatas, maka model yang terbentuk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$KS = \alpha + \beta KP + e$$

Keterangan :

KS = Kepuasan Pasien

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi

KP = Kinerja Pegawai

e = *Standard Error*

#### i. Uji Hipotesis

##### 1) Uji Koefisien Determinan

Uji koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Semakin besar nilai  $R^2$  (mendekati 1) maka ketepatannya dikatakan semakin baik.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup>Jubilee Enterprise, hlm 105.

## 2) Uji t (Persial)

Uji statistik t untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.<sup>49</sup> Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel kinerja pegawai (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan pasien masyarakat di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

Dalam penerimaan dan penolakan hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan hasil perhitungan uji-t ( $t_{hitung}$ ) dengan keputusan yang dapat diambil adalah :

1. Jika  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

---

<sup>49</sup>Duwi Priyanto, hlm 145.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

##### **1. Letak Lokasi**

Puskesmas Pargarutan terletak di wilayah Kecamatan Angkola Timur yang beralamat di Jl. Raja Inal Siregar, Sosopan Pargarutan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara 22733. Jarak Puskesmas Pargarutan ke Kota Padangsidimpuan : 12 km sedangkan jarak Puskesmas Pargarutan ke Sipirok : 22 km. Letak Puskesmas Pargarutan berdampingan dengan Pasar Pargarutan dan berada di belakang Pos Polisi Pargarutan.

##### **2. Sejarah Singkat Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang disingkat dengan nama Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja UPT. Seperti Puskesmas Pargarutan berdiri dan mulai di operasionalkan pada tahun 1980 dengan permintaan warga yang dimana bangunan tersebut berbentuk rumah panggung. Puskesmas Pargarutan juga sebagai kesatuan organisasi kesehatan yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang membina peran serta masyarakat disamping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat dan wilayah kerja, sejalan dengan

perkembangan ekonomi dan kebijakan kepada daerah, fasilitas dan sarana di Puskesmas Pargarutan mengalami perkembangan.<sup>50</sup>

Pada tahun 2000 Puskesmas Pargarutan mendapat pembangunan fisik untuk penambahan ruang secara bertahap, dan pada Tahun 2021 Puskesmas Pargarutan mengalami renovasi besar-besaran dimana dilakukan perluasan bangunan.

### **3. Tujuan Berdirinya Puskesmas Pargarutan**

Untuk mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujud derajat yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat.<sup>51</sup>

### **4. Visi dan Misi Puskesmas Pargarutan**

Visi menjadi alasan utama dari dibentuknya lembaga tersebut. Sedangkan misi adalah serangkaian hal yang dilakukan untuk mencapai sebuah visi.

#### **a. Visi Puskesmas Pargarutan**

Terwujudnya Masyarakat yang Sehat dan Mandiri

#### **b. Misi Puskesmas Pargarutan**

- 1) Memberikan pelayanan secara prima
- 2) Meningkatkan kualitas SDM

---

<sup>50</sup>Profil *Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur*,.hlm. 2-3.

<sup>51</sup>Profil, hlm. 5-6.

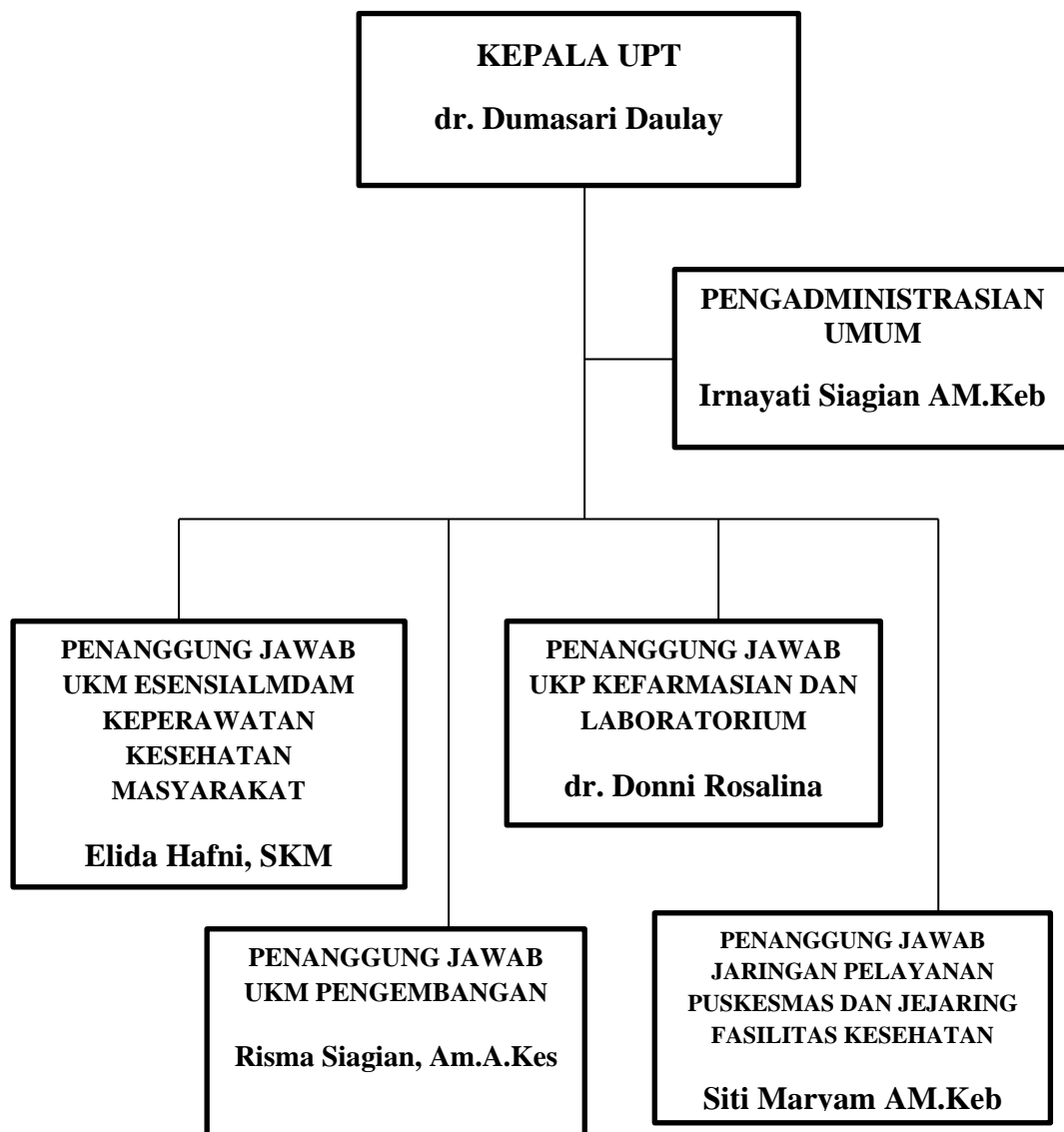


- 3) Meningkatkan peran aktif masyarakat terhadap kesehatan
- 4) Meningkatkan kerjasama lintas program dan lintas sektoral

#### 5) Struktur Organisasi Puskesmas Pargarutan

**Gambar IV.1**

**Struktur Organisasi**



#### B. Analisis Deskriptif Responden

Dari hasil penelitian terhadap pasien Puskesmas Pargarutan dengan melalui penyebaran kuesioner kepada 64 responden yang menjadi sampel penelitian.

Diketahui bahwa proporsi jumlah pasien laki-laki adalah sebanyak 34 orang atau sebesar 53% dan untuk perempuan adalah 30 orang atau sebesar 47%. Untuk menjelaskan identitas responden maka peneliti membuat analisis responden dengan data sebagai berikut :

1. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel IV.1**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	34	53%
2	Perempuan	30	47%
	Total	64	100%

*Sumber Data Diolah 2022*

**C. Analisis Hasil Penelitian**

Untuk menguji data penelitian maka peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) type 25 sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah data yang ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$ . Uji validitas dilakukan untuk menguji 11 pernyataan untuk kinerja pegawai. 6 pernyataan untuk kepuasan pasien. Sehingga hasil uji validitas adalah :

a. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai (X)

**Tabel IV.2**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai**

Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,407		Valid
2	0,479		Valid

3	0,719	Instrument valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2 = 64-2 = 62$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,207$	Valid
4	0,512		Valid
5	0,612		Valid
6	0,601		Valid
7	0,418		Valid
8	0,447		Valid
9	0,509		Valid
10	0,561		Valid
11	0,517		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kinerja pegawai dari pernyataan 1-11 adalah valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,207 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y)

**Tabel IV.3**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien**

Penyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,631	Instrumen valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan $df=n-2 = 64-2 = 62$ . Pada taraf signifikansi 10% sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,207$	Valid
2	0,455		Valid
3	0,451		Valid
4	0,353		Valid
5	0,651		Valid
6	0,561		Valid

Pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa angket mengenai variabel kepuasan pasien dari pernyataan 1-6 dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  sebesar 0,207 sedangkan  $r_{hitung}$  dapat dilihat pada hasil *Corrected Item-Total Colleration*.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh sebuah alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang valid. Uji reliabilitas dilakukan dengan

menggunakan metode *Cronbach' Alpha*. Dimana kuesioner dianggap reliabel apabila *Cronbach' Alpha* > 0,6. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu:

**Tabel IV.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b><i>N of Item</i></b>
Kinerja Pegawai	0,737	11
Kepuasan Pasien	0,694	6

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel kinerja pegawai sebesar 0,737, hasil *Cronbach's Alpha*  $0,737 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kinerja pegawai (X) adalah reliabel. Kemudian hasil *Cronbach's Alpha* untuk angket variabel kepuasan pasien sebesar 0,694 hasil *Cronbach's Alpha*  $0,694 > 0,6$  sehingga dapat disimpulkan bahwa angket variabel kepuasan pasien (Y) adalah reliabel.

### 3. Hasil Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji analisis statistik deskriptif dapat dilakukan dengan cara mencari *mean*, *minimum*, *maksimum*, dan *standard deviation* dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel IV.5**  
**Hasil Uji Analisis Statistic Deskriptif**  
**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std.Deviation
KP	64	28	53	44.28	4.600
KS	64	19	29	25.13	2.285
Valid (Listwise)	N 64				

Hasil uji analisis statistik deskriptif diatas bahwa variabel kinerja pegawai dengan jumlah data (N) sebanyak 64 mempunyai nilai *mean* 44,28 dengan nilai *minimum* 28 dan nilai *maximum* 53 serta *standard deviation* 4,600. Variabel kepuasan pasien dengan jumlah data (N) sebanyak 64 mempunyai nilai *mean* 25,13 dengan nilai *minimum* 19 dan nilai *maximum* 29 serta *standard deviation* 2,285.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik
  - a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi *independent variabel* dan *dependent variabel* mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan *one sample kolmogorov-smirnov*. Distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normal jika nilai signifikan  $> 0,100$  sebaliknya jika nilai signifikan  $< 0,100$  maka disimpulkan tidak normal.



1 (Constant ) KP	7.327	1.651		4.438	.000		
	.402	.037	.809	10.838	.000	1.000	1.000

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* dari variabel kinerja pegawai sebesar  $1,000 > 0,1$ . Dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* dari *independent variabel* lebih besar dari 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikorelasi dengan *independent variabel*.

Selanjutnya berdasarkan hasil VIF variabel kinerja pegawai sebesar  $1,000 < 10$ .Dapat disimpulkan bahwa hasil VIF dari *independent variabel* lebih kecil dari 10 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dengan *independent variabel*.

c. Hasil Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson (DW test)*. Pengambilan keputusan pada uji *Durbin Watson* sebagai berikut :

1.  $DU < DW < 4-DU$  maka hipotesis diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi antara varibel kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien.
2.  $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka hipotesis ditolak, artinya terjadi autokorelasi antara kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien.

3.  $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

**Tabel IV.8**

**Hasil Uji Autokorelasi  
Model summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error Of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.649	1.354	2.030

- a. Predictors: (Constant), KP1  
b. Dependent variabel: KS 1

Berdasarkan hasil uji autokolerasi diatas diketahui bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 2,030 dengan  $n=64$ , dan  $k=1$  didapat nilai  $DL = 1,5635$  dan  $DU = 1,6268$ . Jadi nilai  $4-DU = 2,3732$  dan  $4-DL = 2,4365$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa (  $1,6268 < 2,030 < 2,3732$  ) yang hasilnya tidak terjadi autokolerasi pada model regresi.

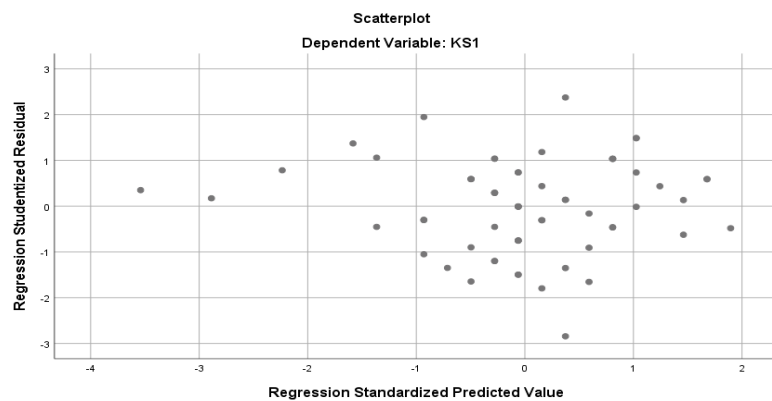
- d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji *scatterplots*. Uji heterokedastistitas dapat dilakukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :



- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebur, kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Gambar IV.2**  
**Uji Heteroskedastisitas**



Bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

##### 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah positif atau negatif. Kemudian juga untuk memprediksi nilai dari variabel

dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

**Tabel IV.9**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.327	1.651		4.438	.000
KP1	.402	.037	.809	10.838	.000

a. Dependen Variabel: KS1

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* dan B menyatakan untuk nilai regresi dengan  $a = 7,327$  dan  $b = 0,402$  sehingga didapat persamaan :

$$KS = \alpha + \beta KP + e$$

$$KS = 7,327 + 0,402 KP$$

Keterangan :

KS = Kepuasan Pasien

$\beta$ KP= Kinerja Pegawai

$\alpha$  = Konstanta

$e$  = *Standar Error*

Berdasarkan persamaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut

:

- a. Konstanta sebesar 7,327 satuan, artinya apabila variabel kinerja pegawai dianggap konstan atau 0 maka kepuasan pasien nilainya 7,327 satuan.
- b. Koefisien variabel kinerja pegawai sebesar 0,402 satuan, artinya apabila tingkat kinerja pegawai meningkat 1 satuan maka kepuasan pasien meningkat sebesar 0,402 satuan. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara kinerja pegawai dengan kepuasan pasien, semakin tinggi kinerja pegawai maka pasien semakin puas.

#### 6. Hasil Uji Hipotesis

##### a. Hasil Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Ketentuan dalam uji t adalah jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak sedangkan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian jika nilai Sig.  $< 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel IV.10**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficient<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7.327	1.651		4.438	.000
Kinerja pegawai	.402	.037	.809	10.838	.000

Untuk  $t_{\text{tabel}}$  diperoleh dari rumus  $df = n - k - 1$  atau  $64 - 1 - 1 = 62$ , dengan menggunakan uji 2 sisi  $10\% : 2 = 5\%$ . Hasil yang diperoleh untuk  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,669.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil  $t_{\text{hitung}}$  pada variabel kinerja pegawai sebesar 10,838 dan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,669 sehingga  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $10,838 > 1,669$ ) maka  $H_a$  diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kinerja pegawai memiliki nilai sebesar 0,000 sehingga nilai sig  $< 0,1$  ( $0,000 < 0,1$ ) maka  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

b. Hasil Uji  $R^2$  (R Square)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan atau kontribusi dari seluruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas yang tidak dimasukkan ke dalam model. Model dianggap baik jika koefisien determinan sama dengan satu atau mendekati satu. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan terbesar satu, sehingga dinyatakan  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

**Tabel IV.11**  
**Hasil Analisis Uji R<sup>2</sup>**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.649	1.354	2.030

Berdasar tabel hasil analisis determinasi di atas diperoleh nilai R2 (*R Square*) sebesar 0,655 atau (65,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 0,655 atau (65,5%) sedangkan sisanya sebesar 0,345 atau (34,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur. Dari hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 25 diketahui bahwa :

Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kinerja pegawai (X) terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kinerja pegawai sebesar 10,838 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,669 sehingga  $H_a$  diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kinerja pegawai memiliki nilai sebesar 0,000 sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien di puskesmas.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinan (*R Square*) yaitu sebesar 0,655 atau 65,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 65,5% sedangkan sisanya sebesar 0,345 atau 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu oleh Noberta Feri dengan judul Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (studi kasus Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang) menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kinerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan masyarakat.<sup>52</sup> Kesimpulan yang dapat diambil peneliti dalam hal ini adalah bahwa semakin baik kinerja yang diterapkan oleh tenaga kesehatan pada puskesmas maka kepuasan pasien semakin meningkat. Puskesmas Pargarutan selaku pelayanan masyarakat di bidang kesehatan harus meningkatkan kinerja tinggi agar pasien puas. Sehingga Puskesmas dapat menjalankan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Keseluruhan rangkaian kegiatan dalam penelitian telah dilaksanakan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metode penelitian. Namun, peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih memiliki kekurangan dan keterbatasan yang dapat

---

<sup>52</sup> Noberta Feri, Noora Fithriana, *Skripsi : "Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat"* (Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2019), hlm. 54.

memungkinkan perubahan dari hasil penelitian. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah :

1. Keterbatasan pada penggunaan variabel yang diteliti yaitu hanya meneliti variabel kinerja pegawai sedangkan masih banyak variabel lain yang dapat diteliti.
2. Dalam penyebaran angket peneliti tidak mengetahui kejujuran para responden dalam menjawab setiap pernyataan yang diberikan.
3. Keterbatasan menganalisis dari data yang diperoleh.
4. Keterbatasan literature dalam penyusunan skripsi.

Walaupun demikian, peneliti tetap berusaha agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna maupun hasil penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras, dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat diselesaikan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di puskesmas Pargarutan maka dapat kesimpulan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh bahwa terdapat pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur yang dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada variabel kinerja pegawai sebesar 10,838 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,669 sehingga  $H_a$  diterima. Selanjutnya berdasarkan sig. variabel kinerja pegawai memiliki nilai sebesar 0,000 sehingga  $H_a$  diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pargarutan. Kemudian dari perhitungan koefisien determinasi sebesar 0,655. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien) sebesar 0,655 sedangkan sisanya sebesar 0,345 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti simpulkan berdasarkan hasil penelitian di atas adalah :

1. Saran untuk Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur

Sebagai instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat agar dapat meningkatkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik dan terus mengutamakan kepuasan pasien. Sehingga



tidak akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan pasien tidak mempunyai keluhan. Mempertahankan kinerja pegawai dan berupaya meningkatkannya karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

## 2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Secara akademis, penelitian ini memfokuskan 3 indikator pada variabel kinerja pegawai yaitu disiplin, tanggung jawab, dan pelatihan dan pengembangan SDM . Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah indikator maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan kepuasan pasien serta menambah sampel penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Faisal Amir Mohammad, *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- . *Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Mangkunegara Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Yogyakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Ariani Wahyu, *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011.
- Dahlan Alwi dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2010.
- Deliana dan Irwan Nasution, *Skripsi “Kinerja Pegawai Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai.”* Medan, 2016.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahan*, Bandung: Jumatul Ali Art, 2010.
- Dharma Surya, *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Duwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2015.
- . *SPSS 22 Pengolah Data Terperaktis*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- Emmywati, “*Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Kemudahan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur.*” *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* Vol.1, 3 Oktober 2016.
- Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: MitraWacana Media, 2016.
- Hasil wawancara dengan Ibu Indah, Selaku Pasien Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur, Senin 27 September 2021, Pukul 10.00 Wib*
- Hasil wawancara dengan Bapak Andre, Selaku Pasien Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur, Senin 27 September 2021, Pukul 10.00 Wib*
- Hamka, *Tafsir al-Azhar*. Jakarta: Gema Insani, 2015
- Harfika Jarliyah dan Nadiya Abdullah, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Kabupaten Aceh Barat Daya*” dalam *Jurnal Balance*. Vol. XIV. 1, 2017.

- Jubilee Enterprise, SPSS untuk Pemula. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2015.*
- Kadari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Umbulharjo Yogyakarta. Vol. 5, No. 1. 2014.*
- Kiky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha. Vol. 7, 5, 2018.*
- Sinambela Lijan Poltak, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.*
- Sinambela Lijan Poltak, Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2020.*
- Lubis Yusnidar, dkk, Manajemen dan Riset Sumber Daya Manusia, Bandung: Alfabeta, 2018.*
- Abdurrahman Maman dkk, Panduan Praktis Memahami Penelitian, Bandung: Pustaka Setia, 2011.*
- Mulyadi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bogor: IN MEDIA, 2015.*
- Noberta Feri, Noora Fithriana. Skripsi : "Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat". Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2019.*
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2016.*
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, Marketing Management, Jakarta: Erlangga, 2016.*
- Profil Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur*
- Amalia Riski dan Rodhiyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta. Vol. 5, No. 4, 2016.*
- Napitupulu Rodame Monitorir, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Gunung Tua Kecamatan Portibi Kabupaten Padang Lawas Utara", dalam Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis. Vol. 4. No 2, 2018.*
- Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta, 2013.*

———. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Trio Dora Wanda Mananeke, *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung*, Vol. Vol. 5, No. 78. Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung, 2019.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Anisyah Siregar
2. Tempat/Tgl. Lahir : Pekan Pargarutan/10 Maret 1999
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Pasar Pargarutan kec. Angkola Timur
6. Email : anisyahsiregar1999@gmail.com
7. No.Handphone : 081377063044

### **II. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD 200203/8 Padangsidempuan (2005-2011)
2. SMP Negeri 2 Padangsidempuan (2011-2014)
3. SMK Negeri 1 Padangsidempuan (2014-2017)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2017-2022)

### **III. MOTTO HIDUP**

“Jika orang lain bisa, maka aku juga bisa”

## 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 alternative 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 Setuju (STS)	Tidak

4. Semua jawaban Bapak/Ibu dijamin kerahasiannya
5. Pernyataan ini semata untuk tujuan penelitian

A. Variabel Kinerja Pegawai (X)

Indikator	No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
			SS	S	KS	TS	STS
			5	4	3	2	1
Disiplin	1	Saya selalu hadir tepat waktu					
	2	Menurut saya kehadiran sangat penting untuk menegakkan disiplin kerja					
	3	Saya juga pulang sesuai dengan jam pulang kantor					
	4	Saya istirahat sesuai dengan waktu yang ditentukan					
Tanggung Jawab	5	Saya merasa bertanggung jawab penuh atas pekerjaan yang diamanahkan					
	6	Saya menyadari betapa pentingnya bekerja secara efisien agar dapat memperbaiki kinerja					
	7	Saya berusaha bekerja efisien dengan memanfaatkan waktu kerja yang tersedia					
	8	Saya mengutamakan kepentingan umum ditempat kerja, seperti tidak lama menyelesaikan pekerjaan					
Pelatihan dan Pengembangan SDM	9	Pelatihan yang selama ini dilakukan, materi yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pegawai					
	10	Sarana atau prinsip-prinsip pelatihan yang diterapkan sudah efektif					
	11	Prestasi kerja menjadi pertimbangan dalam pengembangan karir pegawai					





NO	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	TOTAL
1	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	4	46
2	3	2	1	4	2	3	4	3	4	3	2	31
3	4	5	4	5	4	4	3	2	5	4	4	44
4	4	3	4	5	4	3	4	2	5	4	4	42
5	4	5	4	5	4	3	4	5	2	4	5	45
6	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	48
7	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	48
8	3	2	4	5	5	3	4	5	5	4	5	45
9	2	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	46
10	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	49
11	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	51
12	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	47
13	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	40
14	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	45
15	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	37
16	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	42
17	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	43
18	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	44
20	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	46
21	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	44
22	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	44
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	42
25	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	42
26	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	28
27	3	2	2	4	4	3	5	3	5	4	5	40
28	3	4	4	3	2	3	4	5	3	4	3	38
29	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	2	42
30	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	40
31	5	4	2	3	4	3	5	4	2	4	4	40
32	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	50
33	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	51
34	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	48
35	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	49
36	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	3	44
37	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	52
38	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	52
39	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	48
40	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	47

41	4	3	5	4	3	5	5	4	5	3	3	44
42	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	38
43	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	43
44	3	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	44
45	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	44
46	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	43
47	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	49
48	4	5	2	2	2	3	3	4	2	3	4	34
49	3	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	44
50	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	2	48
51	3	4	4	3	4	5	4	3	5	4	4	43
52	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	44
53	5	4	4	5	5	3	4	3	5	4	3	45
54	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4	43
55	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	53
56	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	47
57	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	4	49
58	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	46
59	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	46
60	4	3	4	5	4	3	4	3	4	5	4	43
61	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	41
62	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	48
63	4	5	4	5	4	3	4	3	4	5	4	45
64	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	44





TOTAL	Pearson Correlation	.407**	.479**	.719**	.512**	.612**	.601**	.418**	.447**	.509**	.561**	.517**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64	64

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

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

## B. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien

		Correlations							
		KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	TOTAL	
KS1	Pearson Correlation	1	-.012	.170	.190	.345**	.245	.631**	
	Sig. (2-tailed)		.923	.178	.133	.005	.051	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	
KS2	Pearson Correlation	-.012	1	-.045	.083	.328**	.144	.455**	
	Sig. (2-tailed)	.923		.723	.514	.008	.257	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	
KS3	Pearson Correlation	.170	-.045	1	-.143	.159	.245	.451**	
	Sig. (2-tailed)	.178	.723		.261	.209	.051	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	
KS4	Pearson Correlation	.190	.083	-.143	1	.038	-.080	.353**	
	Sig. (2-tailed)	.133	.514	.261		.766	.528	.004	
	N	64	64	64	64	64	64	64	
KS5	Pearson Correlation	.345**	.328**	.159	.038	1	.150	.651**	
	Sig. (2-tailed)	.005	.008	.209	.766		.236	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	
KS6	Pearson Correlation	.245	.144	.245	-.080	.150	1	.561**	
	Sig. (2-tailed)	.051	.257	.051	.528	.236		.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64	

TOTAL	Pearson	.631**	.455**	.451**	.353**	.651**	.561**	1
	Correlation							
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.004	.000	.000	
	N	64	64	64	64	64	64	64

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

## Uji Realibilitas

### A. Kinerja Pegawai

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.737	11

### B. Kepuasan Pasien

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.694	7

## Analisis Deskriptif

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KP1	64	28	53	44.28	4.600
KS2	64	19	29	25.13	2.285
Valid N (listwise)	64				

## Uji Asumsi Klasik

### A. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		ABS
N		64
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000
	Std. Deviation	1.34321
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.055
	Negative	-.072
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

### B. Uji Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.327	1.651		4.438	.000		
	KP1	.402	.037	.809	10.838	.000	1.000	1.000

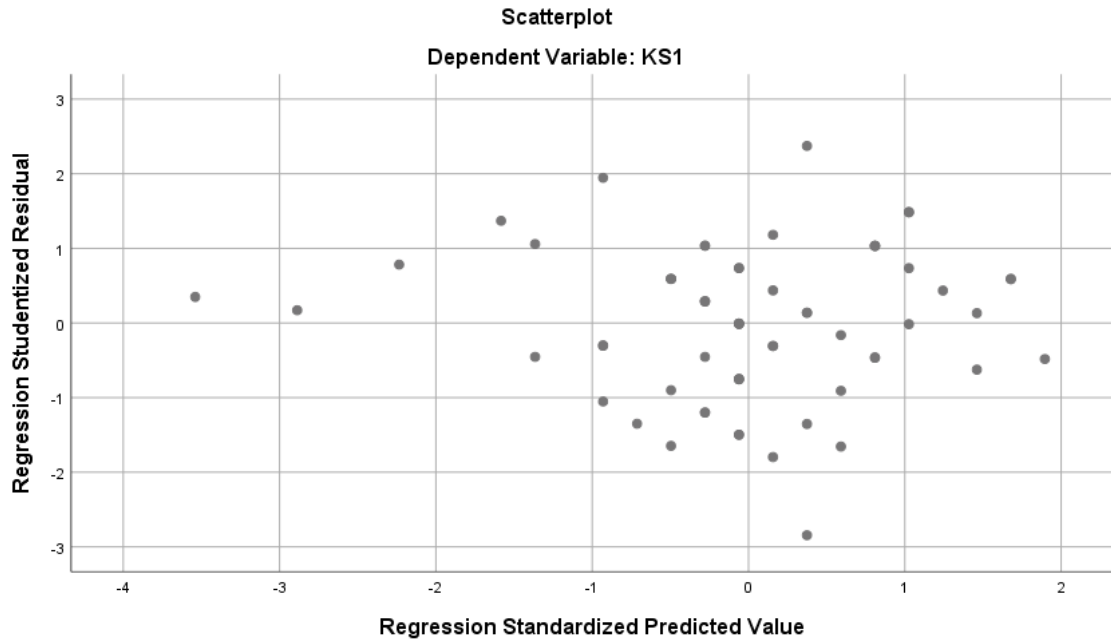
- Dependent Variable: KS1

### C. Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.649	1.354	2.030

- Predictors: (Constant), KP1
- Dependent Variable: KS1

## D. Uji Heteroskedastisitas



## Uji Regresi Linear Sederhana

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	7.327	1.651		4.438	.000
	KP1	.402	.037	.809	10.838	.000

a. Dependent Variable: KS1

## Uji Hipotesis

### A. Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.335	1	215.335	117.457	.000 <sup>b</sup>
	Residual	113.665	62	1.833		
	Total	329.000	63			

a. Dependent Variable: KS1

b. Predictors: (Constant), KP1



## B. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.327	1.651		4.438	.000
	KP1	.402	.037	.809	10.838	.000

a. Dependent Variable: KS1

## C. Uji R<sup>2</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.649	1.354	2.030

a. Predictors: (Constant), KP1

b. Dependent Variable: KS1

**LAMPIRAN**  
**FOTO PENYEBARAN ANGKET**







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

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

Nomor : 1743 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/07/2021  
Lampiran :  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

29 Juli 2021

Yth. Ibu;

1. Rodame Monitorir Napitupulu : Pembimbing I
2. Ildi Aini : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Anisyah Siregar  
NIM : 1740200306  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
  
Abdul Nasser Hasibuan

embusan  
ekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



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

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

Nomor : 209 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/01/2022  
Hal : Mohon Izin Riset

9/1 Januari 2022

**Yth. Kepala Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur**

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

Nama : Anisyah Siregar  
NIM : 1740200306  
Semester : X (Sepuluh)  
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: "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur".

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.



DINAS KESEHATAN DAERAH KABUPATEN TAPANULI SELATAN

**UPT PUSKESMAS PARGARUTAN**

JL. RAYA PARGARUTAN Kode Pos 22733

email : [puskesmaspargarutan@gmail.com](mailto:puskesmaspargarutan@gmail.com)



Nomor : 800/24/Pusk.Pgt/III/2022  
Sifat : -  
Lamp : -  
Hal : Izin Riset

Pargarutan, 22 Maret 2022  
Kepada Yth :  
Dekan IAIN Padangsidimpuan  
di-  
Tempat

1. Sehubungan dengan surat Dekan IAIN Padangsidimpuan Nomor 209/In.14/G.1/G.4c/TL.00/01/2022 tanggal 28 Januari 2022 perihal Permohonan Izin Riset, bahwa :  
Nama : ANISYAH SIREGAR  
NIM : 1740200306  
Judul : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur
2. Benar telah melaksanakan Riset di UPT Puskesmas Pargarutan Kecamatan Angkola Timur Kabupaten Tapanuli Selatan dalam rangka penyelesaian studi pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
3. Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya dan atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Diketahui,

Kepala UPT Puskesmas Pargarutan



dr. Dumasari Daulay

NIP. 19830529 201001 2 003