K I N E R J A 17 (1), 2020 140-147
http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA

Indikator penting dalam motivasi, kinerja karyawan, disiplin kerja, mutu pelayanan dan kepuasan kerja

Ni Putu Sintya Paramita[1], Ida Ayu Oka Martini[2]
[12]Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar
[1]Email: putucintya2308@gmail.com
[2]Email: mdayuoka@yahoo.co.id

Abstrak

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh motivasi, kinerja karyawan, disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Badung dan untuk mengetahui pengaruh motiviasi, kinerja karyawan, disiplin kerja dan mutu pelayanan terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Badung. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pengaruh positif signifikan motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,421 dan nilai t statistic sebesar 4,225; 2) Pengaruh negative tidak signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,030 dan nilai t statistic sebesar 0,374; 3) Pengaruh positif tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741; 4) Pengaruh positif signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,302 dan nilai t statistic sebesar 2,915; 5) Pengaruh positif signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatandi UPT Puskesmas Kuta II Badung; 6) Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,253 dan nilai t statistic sebesar 2,716; dan 7) Pengaruh positif signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,417 dan nilai t statistic sebesar 2,985.

Kata Kunci: Motivasi; kinerja karyawan; disiplin kerja; mutu pelayanan kesehatan; kepuasan kerja

Important indicators in motivation, employee performance, work discipline, service quality and job satisfaction

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of motivation, employee performance, work discipline on the quality of health services in the UPT Puskesmas Kuta II Badung and to determine the effect of motivation, employee performance, work discipline and service quality on job satisfaction at UPT Puskesmas Badung. The results of the study show that 1) a significant positive effect of motivation on the quality of health services with a path coefficient value of 0.421 and a t value of statistics of 4.225; 2) The effect of negative insignificant motivation on job satisfaction with a path coefficient value of -0.030 and a statistical t value of 0.374; 3) The positive effect of insignificant work discipline on the quality of health services with a path coefficient value of 0.184 and a statistic t value of 1.741; 4) Significant positive influence of employee performance on job satisfaction with a path coefficient value of 0.302 and a statistical t value of 2.915; 5) Significant positive influence of work discipline on the quality of health services with a path coefficient value of 0.184 and a statistical t value of 1.741 smaller than 1.980 means that there is no significant positive effect of work discipline on the quality of health care in the UPT Puskesmas Kuta II Badung Health Center; 6) The effect of work discipline on job satisfaction with the path coefficient value of 0.253 and the statistic value of 2.716; and 7) Significant positive influence on the quality of health services on job satisfaction with a path coefficient value of 0.417 and a statistical t value of 2.985.

Keywords: *Motivation; employee performance; work discipline; quality of health services; job satisfaction*

Copyright@2020; Kinerja- pISSN: **1907-3011** - eISSN: **2528-1127**

PENDAHULUAN

Penelitian-penelitian mengenai motivasi, kinerja karyawan, disiplin kerja, mutu pelayannan kesehatan dan kepuasan kerja telah banyak dilakukan diantaranya adalah: . Motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Kasenda, Ririvega ; 2013), Windy Aprilia Murty (2012) ; Hudiwinarsih, Gunasti (2012) Penelitian yang dilakukan oleh Marpaung, Iga Mawarni ; Hamid, Djamhur ; Iqbal, Mohammad (2014) mengatakan hasil dari penelitian ini adalah motivasi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukan kepemimpinan, motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Potu, Aurelia ; 2013).

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Permenkes RI No. 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas). Pada UPT Puskesmas Badung untuk menunjang peningkatan mutu Badan usaha sosial seperti Puskesmas yang melayani masyarakat di bidang kesehatan, pengobatan, kesehatan ibu dan anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), kesehatan gigi dan laboratorium. Sedangkan kegiatan yang dilakukan di luar gedung Puskesmas Badung meliputi pemeberantasan penyakit menular, gizi, kesehatan ibu dan anak, imunisasi, penyuluhan kesehatan masyarakat, dan kesehatan usia lanjut. Namun, untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Badung, kepuasan kerja tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip Service Quality yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan.

Dari data tingkat absensi karyawan dari bulan januari sampai desember 2018 jumlah tingkat absensi karyawan semakin meningkat setiap bulannya, hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan di Upt Puskesmas Badung tidak baik. Berdasarkan fenomena di atas dan dari hasil-hasil penelitian yang yang menunjukkan inkonsistensi, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "Indikator penting dalam Motivasi, Kinerja Karyawan, Disiplin Kerja, Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Kerja " pada UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Adapun tujuan penelitian ini 1) untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Kuta IIBadung; 2) untuk Mengetahui Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Kuta II Badung; 3) untuk Mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Kuta II Badung; 4) Untuk Mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Kerja Di UPT Puskesmas Kuta II; 5) Untuk Mengetahui Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Di UPT Puskesmas Kuta II; 6) Untuk Mengetahui Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Di UPT Puskesmas Kuta II; dan 7) Untuk Mengetahui Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Di UPT Puskesmas Kuta II.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian adalah SEM PLS. Populasi dalam penelitian ini adalah 67 karyawan UPT Puskesmas Kuta II yang sekaligus menjadi sampel dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi *outer model* atau *measurement model*

Tabel 1. *Outer Loadings*

Variabel/indikator	Motivasi	Kinerja Karyawan	Disiplin Kerja	Muu Pelayanan	Kepuasan Kerja
1. Motivasi					
a. mot1	0.857				
b. mot2	0.931				
c. mot3	0.912				
d. mot4	0.932				
e. mot5	0.901				
2. Kinerja Karyawan					
a. kin1		0.828			
b. kin2		0.830			
c. kin3		0.916			
d. kin4		0.900			
e. kin5		0.800			
3. Disiplin Kerja					
a. dis1			0.950		
b. dis2			0.974		
c. dis3			0.975		
d. dis4			0.943		
4. Mutu Pelayanan					
a. mutu1				0.792	
b. mutu2				0.919	
c. mutu3				0.902	
d. mutu4				0.780	
e. mutu5				0.570	
5. Kepuasan Kerja					
a. puas1					0.808
b. puas2					0.951
c. puas3					0.936
d. puas4					0.904
e. puas5					0.834

Hasil pengolahan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel di atas yang memperlihatkan bahwa semua indikator pada asing-masing variabel memiliki nilai *outer loadings lebih dari 0,5.* Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator pada masing-masing variabel ini merupakan indikator yang valid untuk mengukur variabel.

Discriminant validity

Tabel 2. *Discriminant Validity*

No	Varuabel	AVE	Akar AVE	Korelasi Kepuasan Kerja	Mutu Pelayanan	Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan	Motivasi
1	Kepuasan Kerja	0,816	0,904	1	0,641	0,501	0,588	0,230
2	Mutu Pelayanan	0,580	0,762	0,641	1	0,360	0,488	0,481
3	Disiplin Kerja	0,923	0,961	0,501	0,360	1	0,336	0,112
4	Kinerja Karyawan	0,733	0,856	0,588	0,488	0,336	1	0,108
5	Motivasi	0,823	0,907	0,230	0,481	0,112	0,108	1

Data pada Tabel 2 dapat dijelaskan bahwa dari hasil ketiga variabel memiliki nilai AVE diatas 0.50 dan semua variabel memiliki nilai akar AVE lebih tinggi dari koefisien korelasi antar satu variabel dengan variabel lainnya sehingga dapat dikatakan data memiliki *discriminant validity* yang baik.

Composite reliability

Tabel 3. *Composite Reliability*

No	Variabel	*Composite Reliability*
1	Motivasi	0.959
2	Kinerja Karyawan	0,932
3	Disiplin Kerja	0.979
4	Mutu Pelayanan	0.851
5	Kepuasan Kerja	0.957

Tabel 3 tersebut menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* dari semua konstruk yaitu diatas 0,60 maka sudah memenuhi kriteria reliabel.

Berdasarkan dari hasil evaluasi secara keseluruhan, baik *convergent*. *discriminant validity*, *composite reliability*, yang telah dipaparkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa indicator-indikator sebagai pengukur variabel laten merupakan pengukur yang valid dan reliable.

Pengujian model struktural (*inner model*)

Tabel 4. Nilai *r-squares*

No	Variabel Dependen	R Square
1	Kepuasan Kerja	0.565
2	Mutu Pelayanan Kesehatan	0.455

Nilai *R-square* variabel kepuasan kerja sebesar 0,565 pada Tabel 4.4 dapat diintepretasikan bahwa 56,5% variabilitas konstruk kepuasan kerja dijelaskan oleh variabel motivasi, kinerja karyawan, disiplin kerja dan mutu pelayanan sedangkan 43,5% variabel kepuasan kerja dijelaskan oleh variabel di luar model. Demikian juga dengan variabel mutu pelayanan kesehatan memiliki nilai *R-square* sebesar 0,455 atau diintepretasikan bahwa 45,5% variabilitasnya dijelaskan oleh motivasi, kinerja karyawan dan disiplin kerja sedangkan 54,5% variabel mutu pelayanan kesehatan dijelaskan oleh variabel diluar model.

Selain dengan menggunakan *R-square*, g*oodness of fit model* juga diukur dengan menggunakan *Q-Square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai *Q-square* > 0 menunjukkan model memiliki *predictive relevance*; sebaliknya jika nilai *Q-Square* ≤ 0 menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus:

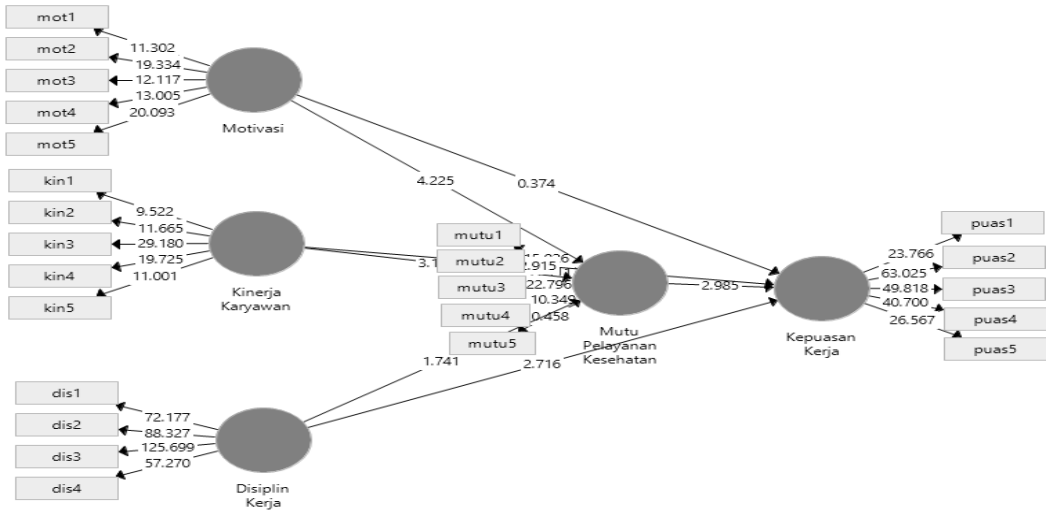
$Q^2 = 1- (1-R1^2) (1-R2^2) \dots (1-Rp^2)$

dimana Rx_1^2, R_2^2 adalah *R-square* variabel endogen.

Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Perhitungan *goodness of fit model* adalah sebagai berikut :

$Q^2 = 1- (1-R1^2) (1-R2^2)$
$= 1 - (1 - 0.565) (1 - 0.455)$
$= 1 - (0.31) (0.20)$
$= 1 – 0.062$
$= 0.93$

Berdasarkan perhitungan diatas, 93 persen menghubungkan variabel kepuasna kerja yang dijelaskan oleh variabel motivasi, kinerja karyawan, disiplin kerja dan mutu pelayanan kesehatan sedangkan sisanya 7 persen dijelaskan oleh variabel yang tidak masuk kedalam model.



Gambar 2. Diagram Jalur Hasil Uji Hipotesis

Model struktural tersebut disebut model refleksif dimana *covariance* pengukuran indikator dipengaruhi oleh konstruk laten atau mencerminkan variasi dari konstruk unidimensional yang digambarkan dengan bentuk *elips* dengan beberapa anak panah dari konstruk ke indikator. Model ini menghipotesiskan bahwa perubahan pada konstruk laten akan mempengaruhi perubahan pada indikator.

Dalam model tersebut terdapat satu variabel eksogen yaitu variabel motivasi dan dua variabel endogen yaitu mutu pelayanan kesehatan dan kepuasna kerja. Kelima variabel tersebut memiliki indikator masing-masing.

Tabel 5. *Result for Inner model*

Pengaruh	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (|O/STERR|)	P Values
Disiplin Kerja → Kepuasan Kerja	0.253	0.093	2.716	0.007
Disiplin Kerja → Mutu Pelayanan Kesehatan	0.184	0.106	1.741	0.082
Kinerja Karyawan → Kepuasan Kerja	0.302	0.104	2.915	0.004
Kinerja Karyawan → Mutu Pelayanan Kesehatan	0.333	0.120	3.186	0.002
Motivasi →Kepuasan Kerja	-0.030	0.081	0.374	0.708
Motivasi → Mutu Pelayanan Kesehatan	0.421	0.100	4.225	0.000
Mutu Pelayanan Kesehatan → Kepuasan Kerja	0.417	0.140	2.985	0.003

Pada penelitian ini telah diperoleh nilai T-tabel dengan signifikansi 5%, dk=67, adalah sebesar 1.980, dengan memperhatikan koefisien jalur pada Tabel 5 ternyata nilai t statistik di atas 1,980, maka dapat dinyatakan bahwa pengaruh motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,421 dan nilai t statistic sebesar 4,225 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,421.

Pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,030 dan nilai t statistic sebesar 0,374 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh negatir yang tidak signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja sebesar -0,030.

Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,184.

Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,253 dan nilai t statistic sebesar 2,716 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,253.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,333 dan nilai t statistic sebesar 3,186 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan kinerja karyawan terhadap mutu pelayanan kesehatan sebesar 0,333.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,302 dan nilai t statistic sebesar 2,915 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,302.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,417 dan nilai t statistic sebesar 2,985 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja sebesar 0,417.

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,421 dan nilai t statistic sebesar 4,225 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kuta II Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa motivasi memberikan pengaruh positif terhadap disiplin karyawan teruji kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan, dimana motivasi karyawan meningkat dengan nyata akan dapat dilihat dari capaian kebutuhan fisik atau fisiologis, kemaanan, sosial, mendapatkan penghargaan dan aktualisasi diri sehingga mampu memberikan mutu pelayanam kesehatan sesuai dengan pengetahuan pada UPT Puskesmas Kuta II Badung. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agenda Erliana Ginting, (2009); dan Uum Suminar, (2007).

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel motivasi terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,030 dan nilai t statistic sebesar 0,374 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh negatir yang tidak signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Badung tidak teruji kebenarannya. Artinya apabila motivasi meningkat maka kepuasan kerja akan mengalami penurunan atau tidak mampu memberikan perubahan peningkatakan pada variabel kepuasan kerja. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anastasia Tania dan Eddy M. Sutanto, (2013); H.Teman Koesmono, (2005); Lidia Lusri dan Hotlan Siagian, (2017); dan Brahmasari dan Agus Suprayetno, (2008).

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan memberikan pengaruh positif tidak signifikan terhadap mutu pelayanan kesehatan tidak teruji kebenarannya. Artinya secara nyata kinerja karyawan tidak mampu memberikan perubahan atau peningkatan terhadap variabel mutu pelayanan keseahtan sehingga hasil penelitian ini tidak sesuai dengna penelitian yang dikemukakan oleh Viratika, Widya (2005); dan Shinta Wahyu Hati, (2013).

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,302 dan nilai t statistic sebesar 2,915 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja teruji kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja, dimana kinerja karyawan meningkat dengan nyata akan dapat dilihat dari karyawan yang mampu memamahmi tupoksi, memiliki inovasi, kecepatan kerja karyawan, keakuratan atau ketelitian karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan mampu membangun kerjasama dengan baik sehingga akan mampu meningkatkan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Januari, dkk., (2015); dan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh pendapat Kreitner (2003).

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih

kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatandi UPT Puskesmas Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh positif terhadap mutu pelayanan kesehatan teruji kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan, peningkatan secara nyata disiplin dapat dilihat dari adanya kesadaran karyawan mentaati aturan waktu kerja, taat terhadap peraturan yang berlaku, taat terhadap aturan perilaku dalam menjalankan pekerjaan atau tugas dan taat terhadap peraturan lainnya yang diberlakukan oleh perusahaan sehingga mampu meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Wungubelan (2014); Pupah Mustika, (2017); dan Febriarti , (2015).

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,253 dan nilai t statistic sebesar 2,716 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja teruji kebenarannya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif dan signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja, dimana kinerja karyawan meningkat dengan nyata akan dapat dilihat dari adanya kesadaran karyawan mentaati aturan waktu kerja, taat terhadap peraturan yang berlaku, taat terhadap aturan perilaku dalam menjalankan pekerjaan atau tugas dan taat terhadap peraturan lainnya yang diberlakukan oleh perusahaan sehingga mampu meningkatkan kepuasna kerja. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Hermansyah dan Srti Indarti, (2015); dan Yogi Yunanto, (2017).

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,417 dan nilai t statistic sebesar 2,985 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung. Koefisen jalurnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja teruji kebenarannya.

Hasil penelitian menunjukkan variabel mutu pelayanan kesehatan secara nyata mampu memberikan peningkatan atau perubahaan terhadap variabel kepuasan kerja, dapat dilihat pada indicator yang digunakan pada mutu pelayanan kesehatan guna mendapatkan hasil yang maksimal seperti dalam bentuk tangible, keandalan dalam menangani pasien, cepat tanggap terhadap masalah pasien, memberikan kepastian penanganan, pelayanan kepada pasien dan memiliki empati sehingga kepuasan kerja mampu meningkatkan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Aida Andriani, (2017); Hendri Nofiana, Sri Sugiarsi, (2011); dan Panca Winahyuningsih, (2012).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan seperti berikut :

Pengaruh motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,421 dan nilai t statistic sebesar 4,225 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan motivasi terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Pengaruh variabel motivasi terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,030 dan nilai t statistic sebesar 0,374 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh negatir yang tidak signifikan motivasi terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung

Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,302 dan nilai t statistic sebesar 2,915 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan kinerja karyawan terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Pengaruh disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,184 dan nilai t statistic sebesar 1,741 lebih kecil dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan disiplin kerja terhadap mutu pelayanan kesehatandi UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Pengaruh disiplin kerja terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,253 dan nilai t statistic sebesar 2,716 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan disiplin kerja terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung.

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,417 dan nilai t statistic sebesar 2,985 lebih besar dari 1,980 artinya ada pengaruh positif yang signifikan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan kerja di UPT Puskesmas Kuta II Badung.

DAFTAR PUSTAKA

Bustami. 2011. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga.

Chaudhary, N. and Sharma, B. (2012). Impact of Employee Motivation on Performance in Private Organization. International Journal of Business Trend and Technology.

DepKes RI. 2006. Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia. Revisi 1I, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik

Fadel, Muhammad.2009. Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah). PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu S.P, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.

Hasibuan, Malayu, 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hasibuan, Malayu. 2011. Manajemen Sumber dan Daya Manusia Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

Mangkunegara, Anwar P 2005, 'Manajemen Sumber Daya Manusia', Cetakan keenam, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Permenkes RI No. 75 tahun 2014 tentang puskesmas www.depkes.go.id/resources/download/peraturan/pmk-no-75-th-2014-ttg-puskesmas.pdf.

Rivai, Veithzal. (2004).Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Robbins, S.P., & Judge, T. (2011). Organizational behavior (14th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. Perilaku Organisasi. Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, Sondang, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sutrisno, E. (2012). Sumber Daya Manusia. Surabaya: Gramedia.