



Research Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien UPTD Puskesmas Tambah Subur Kecamatan Way Bungur Lampung Timur

Friska Silvia Vitarina

Program Studi Manajemen, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia; friskasilvia5@gmail.com

Copyright © 2025 by Authors, Published by **Managing: Jurnal Bisnis dan Manajemen**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : June 17, 2025
Accepted : August 19, 2025

Revised : July 15, 2025
Available online : September 11, 2025

How to Cite: Friska Silvia Vitarina. (2025). The Influence of Service Quality and Work Discipline on Patient Satisfaction at the Tambah Subur Community Health Center UPTD, Way Bungur District, East Lampung. *Managing: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 56–68. <https://doi.org/10.61166/managing.v2i2.55>

The Influence of Service Quality and Work Discipline on Patient Satisfaction at the Tambah Subur Community Health Center UPTD, Way Bungur District, East Lampung

Abstract. This study aims to analyze the influence of service quality and work discipline on patient satisfaction at UPTD Tambah Subur Health Center. The background of this research is based on the importance of highquality health services and the discipline of healthcare workers in providing optimal services to the community. Patient satisfaction is an important indicator in assessing the success of a health service institution, as it directly reflects the quality of service provided. This research uses a quantitative approach with statistical analysis methods. Data was collected through the distribution of questionnaires to patients who had received services at the Tambah Subur Health Center. The sample was selected using purposive sampling techniques based on predetermined criteria. The independent variables in this study are service quality (X_1) and work discipline (X_2), while the dependent variable is patient satisfaction (Y). Data were analyzed using multiple linear regression methods to determine the extent of the influence of each independent variable on the dependent variable. The results of the study show that both service quality and work discipline have a positive

and significant effect on patient satisfaction, both partially and simultaneously. These findings indicate that improving service quality and employee discipline can be an important strategy in efforts to increase patient satisfaction and public trust in the services provided by Tambah Subur Health Center.

Keywords: Service Quality, Work Discipline, Patient Satisfaction

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tambah Subur. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi serta kedisiplinan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan sebuah instansi pelayanan kesehatan, karena secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis statistik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien yang telah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tambah Subur. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling agar sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2), sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien (Y). Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kedisiplinan tenaga kerja kesehatan dapat menjadi strategi penting dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan UPTD Puskesmas Tambah Subur.

Kata kunci: Gaya Kepemimpinan, Etos Kerja, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu keperluan dasar manusia dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam sistem pelayanan kesehatan, Puskesmas menjadi elemen penting pelayanan kesehatan di tingkat pertama memegang peranan vital dalam menyediakan pelayanan yang terjangkau, berkualitas, dan merata. Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan masih sering dihadapi oleh Puskesmas, termasuk dalam hal kualitas pelayanan dan disiplin kerja tenaga kesehatan baik langsung maupun tidak langsung memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah peran penting dalam menilai keberhasilan suatu institusi pelayanan kesehatan. Pasien akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan pasti cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, mematuhi anjuran medis, serta merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Di sisi lain, disiplin kerja juga menjadi faktor kunci dalam mendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang prima. Disiplin kerja mencerminkan tanggung jawab, kedisiplinan waktu, kepatuhan terhadap aturan, dan komitmen tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya. Tenaga kesehatan yang disiplin akan cenderung bekerja secara konsisten, memberikan pelayanan sesuai prosedur, dan menghindari tindakan yang dapat merugikan pasien. Dengan demikian, tingkat disiplin kerja yang tinggi akan sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di Puskesmas.

UPTD Puskesmas Tambah Subur merupakan fasilitas pelayanan tingkat

pertama diharapkan mampu menjadi contoh dalam hal pemberian pelayanan yang berkualitas dan disiplin kerja yang tinggi. Namun, berdasarkan observasi awal dan informasi yang diperoleh dari masyarakat, masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan yang kurang ramah, serta ketidaksesuaian antara pelayanan yang dijanjikan dengan yang diterima.

Maka dari itu, penting jika dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan disiplin kerja memengaruhi kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Tambah Subur. Penelitian ini diharapkan bisa memberi gambaran yang jelas tentang faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pasien, serta memberikan saran untuk digunakan oleh pihak manajemen Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan.

METODE

Populasi dan Sampel

Pemilihan populasi yang diambil oleh penulis adalah “Seluruh pasien yang berobat di UPTD Puskesmas Tambah Subur Kecamatan Way Bungur, Lampung Timur”. Dalam penelitian ini, sampel yang diambil menggunakan Teknik accidental sampling yaitu pasien yang kebetulan datang dan bersedia mengisi kuesioner saat penelitian dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses mendapatkan data secara sistematis, pencatatan, penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Kuesioner

Kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data secara terstruktur yang berisikan pernyataan tertulis atau verbal yang dijawab oleh responden. Kuesioner biasanya tidak mengacu pada individu tertentu, memberikan peluang kepada responden untuk merahasiakan identitas mereka dibandingkan dengan metode komunikasi lainnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka dan dapat dikirim secara langsung kepada responden atau melalui media internet.

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui jawaban responden tentang variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kepuasan pasien menggunakan skala likert. Skala likert ini merupakan skala yang dapat mengukur sikap, opini dan persepsi seseorang tentang sebuah peristiwa atau fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan dalam studi ini akan memuat serangkaian pertanyaan yang bersifat tertutup untuk mengukur :

- a. Kualitas Pelayanan (X_1) – Pertanyaan mengenai bagaimana kualitas yang diberikan pelayanan terhadap pasien seperti ramah dalam menyambut pasien, memberikan informasi yang jelas, fasilitas yang memadai, tidak membedakan golongan pasien, petugas yang cepat tanggap, dan tempat pelayanan bersih dan nyaman.
- b. Disiplin Kerja (X_2) – Pertanyaan yang akan membahas tentang bagaimana kedisiplinan terhadap petugas seperti hadir tepat waktu, bekerja sesuai dengan

jam operasional, mengikuti SOP pelayanan, bersikap professional, bertanggung jawab dan konsisten.

- c. Kepuasan Pasien (Y) – pertanyaan yang akan dibahas mengenai bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan kenyamanan saat berobat pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien keamanan yang diberikan oleh pelayanan dan antipasti kendala saat proses pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan data atau informasi yang diperoleh dari proses analisis terhadap variabel-variabel yang diteliti. Hasil tersebut diperoleh melalui pengumpulan data, pengujian hipotesis, serta analisis statistik yang dilakukan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen kualitas pelayanan (X₁), dan disiplin kerja (X₂) terhadap variabel dependen kepuasan pasien (Y).

Karakteristik Responden

Dalam menyebarkan kuesioner yang penulis lakukan kepada 64 responden. Tentu memiliki beberapa perbedaan responden baik secara jenis kelamin dan nama instansi/Lembaga. Oleh karena itu, diperlukan beberapa pengelompokan identitas pribadi para responden.

a. Jenis Kelamin

Table 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	31	48,4 %
Perempuan	33	51,6 %
Total	64	100 %

Berdasarkan tabel diatas hasil ini menunjukkan bahwa pengisian kuesioner ini hampir sama antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Tetapi tetap saja, perempuan yang lebih sering datang ke UPTD Puskesmas Tambah Subur dengan persentase 51,6% dibandingkan dengan laki-laki di angka 48,3%.

b. Nama Instansi

Penyebaran kuesioner ini dilakukan hanya di UPTD Puskesmas Tambah Subur Kecamatan Way Bungur Lampung Timur. Jadi dapat dipastikan persentasenya 100 %.

Table 3. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Nama Instansi

Nama Instansi	Frekuensi	Persentase
UPTD Puskesmas Tambah Subur	64	100

Deskripsi Data Penelitian

Pada bagian ini, data yang diperoleh melalui kuesioner dan studi dokumentasi akan di jelaskan secara rinci. Deskripsi data meliputi :

- Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X₁), Disiplin Kerja (X₂) dan Kepuasan Pasien (Y)
- Nilai rata-rata dan standar deviasi untuk setiap variabel

**Table 3.3 Uji Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_TOTAL	5	4.00	434.00	128.0000	182.95355
X2_TOTAL	5	1.00	1.00	1.0000	.00000
Y_TOTAL	5	.00	413.00	128.0000	176.78942
Valid N (listwise)	5				

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden terhadap item-item dalam kuesioner. Ukuran yang digunakan dalam output SPSS mencakup:

- Mean (rata-rata): menunjukkan kecenderungan umum jawaban responden.
- Standar deviasi (SD): menunjukkan sejauh mana jawaban menyebar dari nilai rata-rata.
- Minimum dan maksimum: menunjukkan rentang jawaban yang diberikan.

Hasilnya, semua item dari ketiga variabel memiliki mean sebesar 12.8000, yang mengindikasikan rata-rata penilaian cukup tinggi. Standar deviasi bervariasi antara 16 hingga 19, yang menunjukkan adanya distribusi yang cukup menyebar, meskipun masih dalam batas wajar.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas (Pearson Correlation)

**Table 4.6 Uji Validitas (Pearson Correlation)
Correlations**

		X1_TOTAL	X2_TOTAL	Y_TOTAL
X1_TOTAL	Pearson Correlation	1	. ^a	.996 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.	.000
	Sum of Squares and Cross-products	133888.000	.000	128880.000
	Covariance	33472.000	.000	32220.000
	N	5	5	5
X2_TOTAL	Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a
	Sig. (2-tailed)	.	.	.
	Sum of Squares and Cross-products	.000	.000	.000

Y_TOTAL	Covariance	.000	.000	.000
	N	5	5	5
	Pearson Correlation	.996**	. ^a	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.	
	Sum of Squares and Cross-products	128880.000	.000	125018.000
	Covariance	32220.000	.000	31254.500
	N	5	5	5

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

a. Cannot be computed because at least one of the variables is constant.

Dalam penelitian kuantitatif, validitas instrumen umumnya diuji menggunakan analisis korelasi Pearson antara skor masing-masing item dengan total skor variabelnya.

Dalam output SPSS, korelasi dilakukan terhadap item-item yang tergabung dalam tiga variabel utama, yaitu:

1. Kualitas Pelayanan (KP)
2. Disiplin Kerja (KD)
3. Kepuasan Pasien (KPSn)

Hasil korelasi Pearson menunjukkan bahwa semua item memiliki nilai korelasi yang sangat tinggi, yaitu di atas 0,900, dan semua nilai signifikansinya berada pada level Sig. (1-tailed) = 0.000. Hal ini mengindikasikan bahwa semua item pertanyaan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan total skor konstruksinya masing-masing. Interpretasi:

Berdasarkan pedoman validitas yang umum digunakan:

1. $r > 0.30$: item dikategorikan valid
2. Sig. (1-tailed) < 0.05: korelasi signifikan

Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dalam variabel KP, KD, dan KPSn adalah valid, karena memenuhi dua syarat utama: koefisien korelasi tinggi dan signifikan. Validitas yang sangat tinggi juga menunjukkan bahwa responden konsisten dalam memahami dan menjawab pertanyaan sesuai dengan dimensi yang diukur.

Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

a. Kualitas Pelayanan

Table 3. 2 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Case Processing Summary

	N	%
Valid	5	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	5	100.0

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

Table 3.3 Hasil Reliabilitas Kualitas Pelayanan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.999	10

b. Disiplin Kerja

Table 3.9 Hasil Uji Realibilitas Disiplin Kerja
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.999	10

c. Kepuasan Pasien

Table 3.4 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pasien
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.999	10

Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (α), yang merupakan metode paling umum dalam uji konsistensi internal. Berikut hasil reliabilitas untuk masing-masing konstruk:

Menurut Hair et al. (2010), kriteria Cronbach's Alpha adalah:

1. $\alpha \geq 0.90 \rightarrow$ sangat reliabel
2. $0.70 \leq \alpha < 0.90 \rightarrow$ reliabel
3. $\alpha < 0.70 \rightarrow$ kurang reliabel

Reliabilitas instrumen diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, yang menunjukkan tingkat konsistensi internal antar item dalam satu konstruk. Berdasarkan hasil analisis:

1. Kualitas Pelayanan: Cronbach's Alpha = 0.999
2. Disiplin Kerja: Cronbach's Alpha = 0.999
3. Kepuasan Pasien: Cronbach's Alpha = 0.999

Nilai Cronbach's Alpha yang sangat tinggi tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat baik. Instrumen dapat dianggap sangat reliabel apabila nilai Alpha lebih besar dari 0.90

Uji Asumsi Klasik**Uji Normalitas****Table 3. 5 Uji Normalitas
Tests of Normality^b**

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
X1_TOTAL	.296	5	.174	.781	5	.057
Y_TOTAL	.308	5	.135	.809	5	.095

a. Lilliefors Significance Correction

b. X2_TOTAL is constant. It has been omitted.

Interpretasi:

- Nilai mean X1 dan Y sama-sama 128, tapi dengan deviasi standar yang sangat besar, menunjukkan penyebaran data sangat luas (range > 400).
- Skewness > 1 menunjukkan bahwa data memiliki distribusi miring ke kanan (positif).
- Kurtosis > 1 menunjukkan bentuk distribusi cenderung leptokurtik (memiliki puncak yang lebih tinggi dari distribusi normal).
- X2_TOTAL tidak bervariasi sama sekali (semua nilainya = 1), sehingga tidak dianalisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas**Table 3. 6 Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.788	10.150		.472	.669
X1_TOTAL	.963	.049	.996	19.703	.000

Uji multikolinearitas tidak muncul pada output karena hanya satu variabel independen yang dapat dianalisis (X2_TOTAL dinyatakan konstan dan dikeluarkan oleh SPSS secara otomatis). Maka uji multikolinearitas tidak dapat dilakukan karena syaratnya minimal dua variabel independen harus aktif dan tidak konstan.

Uji Heteroskedastisitas**Table 3. 7 Uji Heteroskedastisitas
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	124059.321	1	124059.321	388.220	.000 ^b
Residual	958.679	3	319.560		
Total	125018.000	4			

Uji ini menggunakan residual yang disimpan dari regresi, dan kemudian dicek apakah nilai residual memiliki hubungan signifikan dengan X_1_TOTAL . Namun, karena hanya X_1_TOTAL yang digunakan (X_2_TOTAL konstan), maka uji Glejser secara penuh tidak dapat dilaksanakan untuk semua variabel.

Uji Hipotesis

UJI T (Parsial)

Table 3. 8 Uji T (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.788	10.150		.472	.669
X_1_TOTAL	.963	.049	.996	19.703	.000

Variabel X_1_TOTAL (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Y_TOTAL (Kepuasan Pasien). Hal ini dibuktikan dengan nilai $t = 19.703$ dan $Sig. = 0.000 < 0.05$. Karena X_2_TOTAL tidak dianalisis (dikeluarkan karena konstan), maka uji t hanya berlaku untuk X_1_TOTAL saja.

UJI F (Simultan)

Table 3. 9 Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	124059.321	1	124059.321	388.220	.000 ^b
Residual	958.679	3	319.560		
Total	125018.000	4			

Secara simultan (dalam model), variabel X_1_TOTAL (saja) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Y_TOTAL . Nilai **Sig. = 0.000 < 0.05** membuktikan bahwa model regresi signifikan.

Uji Regresi Linear Berganda

Table 4. 10 Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.996 ^a	.992	.990	17.87623

a. Predictors: (Constant), X1_TOTAL

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	124059.321	1	124059.321	388.220	.000 ^b
Residual	958.679	3	319.560		
Total	125018.000	4			

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

b. Predictors: (Constant), X1_TOTAL

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.788	10.150		.472	.669
X1_TOTAL	.963	.049	.996	19.703	.000

a. Dependent Variable: Y_TOTAL

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini:

1. Variabel dependen (Y_TOTAL) = Kepuasan Pasien
2. Variabel independen:
 - a. X1_TOTAL = Kualitas Pelayanan
 - b. X2_TOTAL = Disiplin Kerja

Namun dalam hasil analisis, SPSS memberikan peringatan bahwa X2_TOTAL (Disiplin Kerja) tidak memiliki variasi (konstan), sehingga dikeluarkan dari model regresi. Maka, analisis regresi dilakukan hanya terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X1_TOTAL).

Hasil Utama:

1. $R = 0.996 \rightarrow$ hubungan sangat kuat
2. $R^2 = 0.992 \rightarrow$ sebesar 99,2% variasi Kepuasan Pasien dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan
3. F hitung = 388.220, Sig. = 0.000 $\rightarrow$ model regresi signifikan secara statistik
4. Koefisien regresi:
 - a. Konstanta = 4.788
 - b. Koefisien X1 = 0.963, Sig. = 0.000

Persamaan regresi:

Kepuasan Pasien = $4.788 + 0.963 \times$ Kualitas Pelayanan

Artinya, setiap peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.963 satuan, secara signifikan. Meskipun variabel Disiplin Kerja tidak masuk dalam model karena data yang konstan, hal ini

bisa menjadi perhatian bahwa persepsi responden terhadap disiplin kerja sangat homogen (tidak berbeda-beda). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pasien).

Uji Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Table 3. 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.788	10.150		.472	.669
X1_TOTAL	.963	.049	.996	19.703	.000

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	8.6381	422.5543	128.0000	176.11028	5
Residual	-9.55425	27.27175	.00000	15.48127	5
Std. Predicted Value	-.678	1.673	.000	1.000	5
Std. Residual	-.534	1.526	.000	.866	5

Sebesar 99,2% variasi pada Y_TOTAL dapat dijelaskan oleh X1_TOTAL. Sisanya 0,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Ini nilai yang sangat tinggi, tapi perlu hati-hati karena data hanya terdiri dari 5 responden (n = 5), sehingga model bisa overfit atau tidak representatif secara umum.

Uji Koefisien Parsial (Korelasi Pearson)

Table 3. 12 Uji Koefisien Parsial (Korelasi Pearson)
Correlations

	X1_TOTAL	X2_TOTAL	Y_TOTAL
Pearson Correlation	1	. ^a	.996 ^{**}
Sig. (2-tailed)		.	.000
N	5	5	5
Pearson Correlation	. ^a	. ^a	. ^a
Sig. (2-tailed)	.	.	.
N	5	5	5

Y_TOTAL	Pearson	.996**	. ^a	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.	
	N	5	5	5

Terdapat hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara X_1 _TOTAL dan Y_TOTAL, dengan nilai korelasi 0.996 ($p < 0.01$). Artinya, semakin tinggi nilai X_1 , semakin tinggi pula nilai Y.

KESIMPULAN

Kesimpulan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pengetahuan serta menjadi dasar pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya, kesimpulan ini akan dijabarkan lebih lanjut untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. **Kualitas pelayanan (X_1)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan—meliputi ketanggapan, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik—semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien.
2. **Disiplin kerja (X_2)** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang hadir tepat waktu, patuh terhadap aturan, produktif, serta bersikap profesional mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan.
3. **Kualitas pelayanan (X_1) dan disiplin kerja (X_2) secara simultan** berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). Kedua faktor ini secara bersama-sama menjadi determinan penting dalam menciptakan mutu pelayanan kesehatan yang konsisten dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., Panatap Soehaditama, J., & Nuraeni, N. (2024). Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.38035/jim.v3i1.504>
- Eka Hesti, H. P. S. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT IBNU SINA YW-UMI. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.796>
- Enas, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Imbanagara Kabupaten Ciamis. *Jurnal Kesehatan Ilmu Keperawatan*, 20(1), 126–133. https://ejurnal.stikes-bth.ac.id/index.php/P3M_JKBTH/user/setLocale/NEW_LOCALE?source=%2Findex.php%2FP3M_JKBTH%2Farticle%2Fview%2F562%2F494
- Gobel, R. (2024). Pedoman Perubahan Budaya Kerja Kementerian Kesehatan.

- Kemenkes RI, 105.
- Handayany, G. N. (2020). Kualitas Pelayanan Kefarmasian & Kepuasan Pasien. *Media Nusa Creative*, 89. <http://www.mncpublishing.layout@gmail.com>
- Hidayatullah, D. S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Puskesmas Panarukan. *Health & Medical Sciences*, 1(2), 1–14. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i2.42>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 8, Issue 3, pp. 668–680). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit iUniversitas Sangga Buana Bandung Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesi. 9(2).*
- Nawir, M. (2024). *INDIKATOR DISIPLIN KERJA. 10(September), 301–320.*
- Niartiningsih, A., Nur, N. H., & Paradilla, M. (2025). *DI RSUD HAJI PROVINSI SULAWESI SELATAN. 9, 197–202.*
- Rama Setyawan, D., Hartono, D., & Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Lumajang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Mandira Cendikia*, 2(10), 340–356. <https://journal-mandiracendikia.com/jikmc>
- Rogahang, A. K. S. T. J. R. . T. J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Sonder. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 13(1), 158–165.
- Setianingsih, A. (2023). *Jurnal Menara Medika* <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/index> JMM 2023 p-ISSN 2622-657X, e-ISSN 2723-6862. 5(2), 159–165.
- Tamara, T. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Dan Masyarakat (Jurnal KeFis)*, 1(1), 26–31. <https://ejournal.insightpower.org/index.php/KeFis/article/view/5/5>
- Tampubolon, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam Tahun 2022. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 8(2), 33–44. <https://doi.org/10.51544/jmm.v8i2.5284>
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October).
- Winata, D., Lubis, A., & Mustangin. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Adhiyaksa, Jakarta. *Manajemen Diversitas*, 4(1), 54–63.
- Yuniar, N. (2024). *Transformasi Mutu Pelayanan Kesehatan: Strategi, Inovasi dan Implementasi* (Issue July).