

JURNAL ILMIAH dr. ALOEI SABOE (JIAS)

Vol. 4 No. 1 (2024) | EISSN: 2985-4059

**PENGARUH KEDISIPLINAN PEGAWAI ADMINISTRASI UMUM  
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT DUNDA  
LIMBOTO KOTA GORONTALO**

**THE INFLUENCE OF THE DISCIPLINE OF GENERAL ADMINISTRATION  
EMPLOYEES ON THE EFFECTIVENESS OF SERVICES AT THE LIMBOTO  
DUNDA HOSPITAL, GORONTALO CITY**

Titin Dunggio<sup>1</sup>, Lika Anggraini<sup>2,3</sup>, Sarifudin Mada<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Bina Mandiri Gorontalo

Email: [dunggiotitin1973@gmail.com](mailto:dunggiotitin1973@gmail.com), [likaanggrainikorompot@gmail.com](mailto:likaanggrainikorompot@gmail.com),  
[Madasarifudin@gmail.com](mailto:Madasarifudin@gmail.com)

**ABSTRAK**

Disiplin kerja adalah suatu alat yang di gunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk meningkatkan kesadaran seseorang mentatai semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku. Batasan masalah yaitu membatasi permasalahan hanya dari segi ketepatan waktu atau ketertiban dalam mengurus administrasi. Rumusan masalah apakah Pengaruh Kedisiplinan Pegawai Administrasi Umum terhadap Efektivitas Pelayanan di RSUD Dunda Limboto. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Kedisiplinan Pegawai Administrasi Umum terhadap Efektivitas Pelayanan di Rumah Sakit Dunda Limboto. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian korelasional. Sampel pada penelitian ini berjumlah 18 responden. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kedisiplinan pegawai terhadap efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Dunda Limboto. Simpulan untuk memperbaiki kedisiplinan dan efektivitas kerja pegawai disarankan untuk lebih memperhatikan jasa pelayanan dan juga untuk menunjang efektivitas juga harus memperhatikan struktur atau sarana dan prasarana yang digunakan.

**Kata Kunci:** Kedisiplinan, Efektivitas dan Pelayanan

**ABSTRACT**

Work discipline is a tool that managers use to communicate with employees so that they are willing to increase one's awareness of complying with all applicable regulations and social norms. Problem limitation is limiting the problem only in terms of timeliness or orderliness in managing administration. The formulation of the problem is the influence of discipline of general administration employees on the effectiveness of services at Dunda Limboto Regional Hospital. The aim of this research is to determine the influence of discipline of general administration employees on the effectiveness of services at Dunda Limboto Hospital. The research method used is correlational research. The sample in this study consisted of 18 respondents. Data analysis uses simple linear regression. The results of the research show that there is an influence of employee discipline on the effectiveness of services at Dunda Limboto Hospital. In conclusion, to improve employee work discipline and effectiveness, it is recommended to pay more attention to services and also to support effectiveness, you must also pay attention to the structure or facilities and infrastructure used.

**Keywords:** Discipline, Effectiveness and Service

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen terpenting yang harus ada demi majunya suatu instansi, lembaga, organisasi, perusahaan dan lain sebagainya. Dalam menghadapi tuntutan zaman dan global, instansi-instansi berlomba-lomba dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusianya agar terciptanya suatu efektivitas pemberian layanan instansi tersebut, seperti Rumah Sakit. Sejalan dengan hal tersebut Tujuan perusahaan akan lebih praktis tercapai Bila karyawannya memiliki prestasi yg baik. Prestasi yang baik dipengaruhi sang disiplin kerja yg baik pula dari karyawannya. Senada dengan uraian tersebut Siagian (dalam Mida 2016) menyatakan bahwa pendisiplinan adalah usaha-usaha untuk menanamkan nilai-nilai ataupun pemaksaan agar subjek memiliki kemampuan untuk menaati sebuah peraturan.

Rumah sakit adalah sarana upaya Kesehatan yang menyelenggarakan ktivitas pelayanan kesehatan & adalah institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan pada sebuah tempat tinggal sakit mempunyai peranan krusial pada mencapai keberhasilan, pelayanan yang kompleks perlu dikelola secara professional sang asal daya manusianya. Salah satu faktor yang mendukung merupakan energi Kesehatan yang wajib tersedi aselama 24 jam. Secara tradisional, ketidak hadiran sudah dipandang menjadi indicator kinerja individu yang malas, dan pelanggaran kontrak tersirat antar akaryawan & majikan. Menurut Rivai (pada Purnaningsih, 2018) disiplin kerja merupakan suata indera yg pada pakai para manajer buat berkomunikasi menggunakan kariyawan supaya mereka bersedia buat meningkatkan pencerahan seorang mentatai seluruh peraturan & kebiasaan-kebiasaan sosial yang berlaku. Namun, meskipun sudah poly literatur yang mengungkapkan mengenai pentingnya kedisiplinan terhadap efektivitas pelayanan, masih poly pihak tempat tinggal sakit ataupun instansi-instansi terkait yang kurang memperhatikan hal tersebut. Seperti yang masih ada pada RSUD Dunda Limboto.

Berdasarkan observasi yang telah peneliti tinjau secara langsung, di Rumah Sakit RSUD Dunda Limboto Kabupaten Gorontalo, terdapat beberapa indikator lama yang terjadi seperti pegawai (medis dan non medis) yang tidak datang tepat waktu, maupun meninggalkan meja piket sebelum waktu yang telah ditentukan. Hal ini tentu tidak sejalan dengan pendapat Permatasari dkk (2015) tentang indikator disiplin kerja itu sendiri yang antara lain (1) ketepatan waktu; (2) tanggung jawab yang tinggi; (3) ketaatan terhadap aturan kantor; (4) dan; (5) pemanfaatan sarana dengan baik. Akibatnya tidak terjadi efektivitas dalam pemberian layanan. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap pasien/konsumen itu sendiri. Tentu ini menjadi cerminan representatif kualitas Rumah Sakit tersebut. Oleh karenanya, memandang permasalahan tersebut, perlu menjadi perhatian bersama baik pimpinan, kepala departemen, maupun pegawai itu sendiri sehingga uraian tersebut menjadi masalah yang hendak peneliti lihat ke berpengaruhnya.

Berbagai penelitian terdahulu beberapa menjelaskan hal-hal yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan Rumah Sakit seperti tentang pengaruh motivasi dan disiplin terhadap efektivitas kerja pegawai oleh Murti dkk (2015) menyatakan adanya pengaruh yang signifikan disiplin kerja yang secara parsial terhadap efektivitas kerja karyawan. Hasil lain dijabarkan oleh Purnaningsih (2018) terkait pengaruh disiplin kerja

terhadap kualitas pelayanan prima tenaga administrasi RSUD Kota Madiun yang menyatakan bahwa persentase disiplin kerja pada indikator datang terlambat sebesar 32,90%. Hal ini menunjukkan rendahnya kedisiplinan pegawai rumah sakit sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan Rumah Sakit. Melihat hal tersebut, tingkat kedisiplinan pegawai sangat berpengaruh terhadap pelayanan. Dapat dikatakan bahwa baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ditentukan dari seberapa baik tingkat kedisiplinan setiap pegawai.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

#### **a. Pendekatan penelitian**

Adapun jenis penelitian ini merupakan kuantitatif dengan melibatkan kegiatan pengumpulan data untuk menentukan adakah pengaruh antara 2 variabel.

#### **b. Jenis penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian korelasional. Desain korelasional adalah penelitian dengan tujuan melihat pengaruh dari dua variabel atau lebih (Agustina & Priambodo, 2017).

### **2. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis data**

##### **1. Data primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung di lokasi penelitian tanpa melalui pihak perantara (Hardani, 2020). Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh dari instrumen. Instrumen penelitian yang dimaksud adalah kuesioner.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui referensi seperti jurnal dari penelitian sebelumnya, buku-buku, dan sumber lainnya berupa data yang berasal dari rumah sakit yang berkaitan erat dengan permasalahan peneliti.

#### **3. Sumber data**

Diperoleh dari hasil kuesioner terstruktur dengan responden, observasi dan dokumentasi.

### **3. Populasi dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Sugiyono (2014) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pendapat di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai administrasi rumah sakit di RSUD Dunda Limboto yang berjumlah 18 orang.

#### **b. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi.

Submit: Feb. 01<sup>th</sup>, 2024

Accepted: Feb. 15<sup>th</sup>, 2024

Published: Feb. 20<sup>st</sup>, 2024

Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 sehingga populasi dijadikan sampel penelitian (Garaika dan darmanah, 2019).

#### 4. Definisi Operasional dan Varibel Penelitian

##### a. Definisi operasional

Tabel 1. Definisi Opreasional

| Variabel           | Definisi Operasional   | Alat Ukur | Hasil Ukur  | Kategori  |
|--------------------|--|-----------|---|---|
| Kedisiplinan kerja | <p>Disiplin kerja adalah sikap patuh dan taat dari anggota organisasi terhadap peraturan-peraturan organisasi yang berlaku, baik tertulis maupun yang tidak tertulis, yang apabila tidak ditaati atau dilanggar akan dikenakan sanksi.</p> <p>Indikator kedisiplinan kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu</li> <li>2. Pemanfaatan sarana</li> <li>3. Tanggung jawab yang tinggi</li> <li>4. Ketaatan pada aturan</li> </ol> | Kuesioner | <p>Skala Ordinal</p> <p>Sangat tidak setuju :1</p> <p>Tidak setuju : 2</p> <p>Ragu-ragu: 3</p> <p>Setuju : 4</p> <p>Sangat setuju : 5</p> | <p>Baik jika responden memperoleh skor &gt; 60 dari seluruh pertanyaan yang ada</p> <p>Kurang baik jika responden memperoleh skor &lt; 60 dari seluruh pertanyaan yang ada</p>      |
| Efektivitas        | <p>Efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pencapaian target</li> <li>2. Kemampuan adaptasi</li> <li>3. Kepuasan kerja</li> <li>4. Tanggungjawab</li> </ol>  | Kuesioner | <p>Skala ordinal</p> <p>Sangat tidak setuju :1</p> <p>Tidak setuju : 2</p> <p>Ragu-ragu: 3</p> <p>Setuju : 4</p> <p>Sangat setuju : 5</p> | <p>Efektif jika responden memperoleh skor &gt; 60 dari seluruh pertanyaan yang ada</p> <p>Tidak efektif jika responden memperoleh skor &lt; 60 dari seluruh pertanyaan yang ada</p> |

##### b. Variabel penelitian

###### 1. Variabel independen (variabel bebas)

Variabel independen adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen hubungannya dapat positif atau negative dengan variabel dependen (Garaika dan Darmanah, 2019). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu kedisiplinan kerja.

## 2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Garika dan Darmanah, 2019). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu efektivitas.

### c. Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Jenis data

Data yang diteliti adalah data primer yang didapatkan dari pasien yang bersedia mengisi kuesioner

#### 2. Pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang diinginkan maka dibutuhkan teknik pengumpulan data. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah Kuesioner. (Sugiyono 2017) menyatakan Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini menggunakan skala ordinal (Syafri, 2010). Skala ordinal pengukuran jawaban terdiri atas lima tingkatan. Untuk analisis secara kuantitatif, maka alternatif jawaban diberi skor dari nilai 1-5 yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Ragu-ragu (R), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, dimana jawaban sudah disediakan dan pegawai rumah sakit tinggal memilih sesuai dengan butir alternatif jawaban. Kuesioner akan dilakukan uji validitas serta reliabilitas terlebih dahulu sebelum di gunakan.

### d. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Analisis univariat

Analisis univariat dilakukan untuk menganalisis dan mendeskripsikan karakteristik tiap variable dari hasil penelitian (Syafri 2010). Dalam penelitian ini yang dilakukan analisis univariat adalah identitas responden berupa :

- a. Usia
- b. Jenis kelamin
- c. Masa kerja

#### 2. Analisis bivariat

Analisis bivariat adalah yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi. Analisis bivariat dilakukan dengan uji spearman untuk melihat pengaruh variabel independen yaitu kedisiplinan kerja dengan variabel dependen efektivitas pelayanan (Hardani 2020). Dalam analisis bivariat peneliti menggunakan bantuan program aplikasi pengolah data statistik SPSS 22 For Windows.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil uji validitas dan reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas diuji berdasarkan variabel independen (kedisiplinan kerja) yang diukur dari dimensi ketepatan waktu, ketaatan pada aturan, pemanfaatan sarana,

Submit: Feb. 01<sup>th</sup>, 2024

Accepted: Feb. 15<sup>th</sup>, 2024

Published: Feb. 20<sup>st</sup>, 2024

tanggung jawab yang tinggi dan variabel dependen (efektivitas) yang diukur dari dimensi pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, tanggung jawab.

Tabel 2 Hasil uji validitas kuesioner kedisiplinan kerja

| Pertanyaan                        | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|-----------------------------------|--------------|-------------|------------|
| <b>KETETAPAN WAKTU</b>            |              |             |            |
| P1                                | 0,768        | 0,468       | VALID      |
| P2                                | 0,671        | 0,468       | VALID      |
| P3                                | 0,725        | 0,468       | VALID      |
| <b>KETAATAN PADA ATURAN</b>       |              |             |            |
| P4                                | 0,600        | 0,468       | VALID      |
| P5                                | 0,698        | 0,468       | VALID      |
| P6                                | 0,671        | 0,468       | VALID      |
| <b>PEMANFAATAN SARANA</b>         |              |             |            |
| P7                                | 0,834        | 0,468       | VALID      |
| P8                                | 0,617        | 0,468       | VALID      |
| P9                                | 0,816        | 0,468       | VALID      |
| P10                               | 0,726        | 0,468       | VALID      |
| <b>TANGGUNG JAWAB YANG TINGGI</b> |              |             |            |
| P11                               | 0,829        | 0,468       | VALID      |
| P12                               | 0,652        | 0,468       | VALID      |
| P13                               | 0,456        | 0,468       | VALID      |
| P14                               | 0,694        | 0,468       | VALID      |
| P15                               | 0,622        | 0,468       | VALID      |
| P16                               | 0,780        | 0,468       | VALID      |

Sumber: Data primer 2021

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pertanyaan-pertanyaan termasuk valid, dengan  $N = 18$  dan standar signifikansinya 5 % ialah 0,468. Hasil uji validitas tersebut dapat disimpulkan dari 16 pertanyaan yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan 5 dimensi tersebut semuanya valid menggunakan SPSS 16.

Tabel 3 Hasil uji reliabilitas kuesioner kedisiplinan

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .927             | 16         |

Berdasarkan tabel 3 bahwa Cronbach's Alpha 0,927 dan nilai  $r_{tabel}$  0,468 jadi nilai Cronbach's Alpha > dari  $r_{tabel}$  sehingga dikatakan semua kuesioner dikatakan reliabel.

Tabel 4 Uji validitas kuesioner efektivitas

| Pertanyaan             | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------------|--------------|-------------|------------|
| <b>KEPUASAAN KERJA</b> |              |             |            |
| PE1                    | 0,547        |             | VALID      |
| PE2                    | 0,601        |             | VALID      |
| PE3                    | 0,517        |             | VALID      |
| <b>TANGGUNG JAWAB</b>  |              |             |            |
| PE4                    | 0,645        | 0,468       | VALID      |

|                    |       |       |       |
|--------------------|-------|-------|-------|
| PE5                | 0,887 | 0,468 | VALID |
| PE6                | 0,731 | 0,468 | VALID |
| KEMAMPUAN ADAPTASI |       |       |       |
| PE7                | 0,721 | 0,468 | VALID |
| PE8                | 0,547 | 0,468 | VALID |
| PE9                | 0,510 | 0,468 | VALID |
| PE10               | 0,645 | 0,468 | VALID |
| PE11               | 0,887 | 0,468 | VALID |
| PENCAPAIAN TARGET  |       |       |       |
| PE12               | 0,731 | 0,468 | VALID |
| PE13               | 0,714 | 0,468 | VALID |
| PE14               | 0,547 | 0,468 | VALID |
| PE15               | 0,510 | 0,468 | VALID |
| PE16               | 0,582 | 0,468 | VALID |

Berdasarkan tabel 4 bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka pertanyaan-pertanyaan termasuk valid, dengan  $N = 18$  dan standar signifikansinya 5 % ialah 0,468. Hasil uji validitas tersebut dapat disimpulkan dari 16 pertanyaan yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan 5 dimensi tersebut semuanya valid menggunakan SPSS 16.

Tabel 5 Uji reliabel efektivitas pelayanan

**Reliability Statistics**

|                  |            |
|------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .909             | 16         |

Berdasarkan tabel 5 bahwa Cronbach's Alpha 0,927 dan nilai r tabel 0,468 jadi nilai Cronbach's Alpha > dari r tabel sehingga dikatakan semua kuesioner dikatakan reliabel.

1. Karakteristik responden

a. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 6 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

| Jenis kelamin | N  | %     |
|---------------|----|-------|
| Laki-laki     | 5  | 27,8  |
| Perempuan     | 13 | 72,2  |
| Total         | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 6 distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 18 responden, jenis kelamin laki-laki berjumlah 5 responden (27,8%) dan perempuan berjumlah 13 responden (72,2%)

2. Distribusi responden berdasarkan usia

Tabel 7 distribusi responden berdasarkan usia

| Usia (tahun) | n  | %     |
|--------------|----|-------|
| 21-30        | 4  | 22,2  |
| 31-40        | 7  | 38,9  |
| 41-50        | 5  | 27,8  |
| 51-60        | 2  | 11,1  |
| Total        | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 7 distribusi responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa dari 18 responden, usia 31-40 tahun paling banyak berjumlah 7 responden (38,9%) dan usia 51-60 tahun paling sedikit berjumlah 2 responden (11,1%)

3. Distribusi responden berdasarkan masa kerja

Tabel 8 distribusi responden berdasarkan masa kerja

| Masa kerja  | n  | %     |
|-------------|----|-------|
| 0-5 tahun   | 4  | 22,2  |
| 6-10 tahun  | 2  | 11,1  |
| 11-15 tahun | 8  | 44,4  |
| 16-20 tahun | 4  | 22,2  |
| Total       | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 8 distribusi responden berdasarkan masa kerja menunjukkan bahwa dari 18 responden, masa kerja 11-15 tahun paling tinggi berjumlah 8 responden (44,4%) dan paling sedikit berjumlah 2 responden (11,1%).

4. Distribusi responden berdasarkan pangkat

Tabel 9 distribusi responden berdasarkan pangkat

| Pangkat | n  | %     |
|---------|----|-------|
| I       | 4  | 22,2  |
| II      | 10 | 55,6  |
| III     | 4  | 22,2  |
| Total   | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 9 distribusi responden berdasarkan pangkat, menunjukkan bahwa dari 18 responden, pangkat II paling banyak yaitu 10 responden (55,6%) dan paling sedikit yaitu pangkat I dan III yaitu 2 responden (22,2%).

1. Analisis univariat

1. Kedisiplinan

a. Distribusi responden berdasarkan indikator ketepatan waktu

Tabel 10 distribusi responden indikator ketepatan waktu

| Ketepatan waktu | n  | %     |
|-----------------|----|-------|
| Baik            | 2  | 11,1  |
| Kurang baik     | 16 | 88,9  |
| Total           | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 10 dapat dilihat bahwa indikator ketepatan waktu paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu 16 responden (88,9%) sedangkan untuk kategori baik paling sedikit yaitu 2 responden (11,1%).

b. Distribusi responden berdasarkan indikator ketaatan pada aturan

Tabel 11 distribusi responden berdasarkan indikator ketaatan pada aturan

| Ketaatan pada aturan | n  | %     |
|----------------------|----|-------|
| Baik                 | 1  | 5,6   |
| Kurang baik          | 17 | 94,4  |
| Total                | 18 | 100,0 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa indikator ketaatan pada aturan paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu 17 responden (94,4%) dan paling sedikit berada pada kategori baik 1 responden (5,6%).

c. Distribusi responden berdasarkan indikator pemanfaatan sarana.

Tabel 11 distribusi responden berdasarkan indikator pemanfaatan sarana

| <b>Pemanfaatan sarana</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------|----------|----------|
| Baik                      | 15       | 83,3     |
| Kurang baik               | 3        | 16,7     |
| Total                     | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 11 dapat dilihat bahwa indikator pemanfaatan sarana paling banyak berada pada kategori baik yaitu 15 responden (83,3%) dan paling sedikit kurang baik yaitu 3 responden (16,7%).

d. Distribusi responden berdasarkan indikator tanggung jawab yang tinggi

Tabel 12 distribusi responden berdasarkan indikator tanggung jawab yang tinggi

| <b>Tanggung jawab yang tinggi</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|-----------------------------------|----------|----------|
| Baik                              | 12       | 66,7     |
| Kurang baik                       | 6        | 33,3     |
| Total                             | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 12 dapat dilihat bahwa indikator tanggung jawab yang tinggi paling banyak berada pada kategori baik yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori kurang baik 6 responden (33,3%).

## 2. Efektivitas pelayanan

a. Distribusi responden berdasarkan kepuasan kerja

Tabel 13 distribusi responden berdasarkan indikator kepuasan kerja

| <b>Kepuasan kerja</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|-----------------------|----------|----------|
| Efektif               | 3        | 16,7     |
| Tidak efektif         | 15       | 83,3     |
| Total                 | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 13 dapat dilihat bahwa indikator kepuasan kerja paling banyak berada pada kategori tidak efektif yaitu 15 responden (83,3%) dan paling sedikit efektif yaitu 3 responden (16,7%).

b. Distribusi responden berdasarkan tanggung jawab

Tabel 14 distribusi responden berdasarkan indikator tanggung jawab

| <b>Tanggung jawab</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|-----------------------|----------|----------|
| Efektif               | 13       | 72,2     |
| Tidak efektif         | 5        | 27,8     |
| Total                 | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 14 dapat dilihat bahwa indikator tanggung jawab paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 13 responden (72,2%) dan paling sedikit tidak efektif 5 responden (27,8%).

c. Distribusi responden berdasarkan kemampuan adaptasi

Tabel 15 distribusi responden berdasarkan indikator kemampuan adaptasi

| <b>Kemampuan adaptasi</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|---------------------------|----------|----------|
| Efektif                   | 12       | 66,7     |
| Tidak efektif             | 6        | 33,3     |
| Total                     | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 15 dapat dilihat bahwa indikator kemampuan adaptasi paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori tidak efektif yaitu 6 responden (33,3%).

d. Distribusi responden berdasarkan pencapaian target

Tabel 16 distribusi responden berdasarkan indikator pencapaian target

| <b>Pencapaian target</b> | <b>n</b> | <b>%</b> |
|--------------------------|----------|----------|
| Efektif                  | 12       | 66,7     |
| Tidak efektif            | 6        | 33,3     |
| Total                    | 18       | 100,0    |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan tabel 16 dapat dilihat bahwa indikator pencapaian target paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori tidak efektif yaitu 6 responden (33,3%).

4. Analisis bivariat

a. Pengaruh kedisiplinan terhadap efektivitas pelayanan

Tabel 17 pengaruh kedisiplinan terhadap efektivitas pelayanan

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig  |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)         | 18.921                      | 5.383      |                           | 3.515 | .003 |
| Kedisiplinan kerja | .761                        | .091       | .902                      | 8.341 | .000 |

Sumber: data primer, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$\hat{Y} = 18.921 + 0.761X$$

Berdasarkan model persamaan regresi tersebut maka dapat diinterpretasikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 18.921 menunjukkan jika tidak terdapat pengaruh dari variabel kedisiplinan maka rata-rata nilai dari variabel efektivitas pelayanan di rumah sakit dunda mm limboto adalah sebesar 18.921.

- b. Nilai koefisien regresi variabel x (kedisiplinan kerja), menunjukkan setiap peningkatan variabel kedisiplinan kerja sebesar 1 satuan maka efektivitas sebesar akan mengalami peningkatan (sebab koefisien positif) sebesar 0.761 kali satuan.
- c. Nilai koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan bahwa kedisiplinan kerja akan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit dunda mm limboto.

### 3. Pembahasan

#### a. Kedisiplinan

Pada dasarnya disiplin selalu berkaitan dengan aturan, tata tertib, serta norma-normas sosial yang berlaku dalam sebuah organisasi atau lembaga. Singodimejo dalam Edy Sutrisno (2009) mengatakan disiplin adalah Sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin pegawai yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa, perilaku disiplin pegawai sangat menunjang terhadap tujuan dan efektivitas suatu lembaga. Dalam pendapat lain Sutrisno (2012) menyatakan bahwa kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumberdaya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Dalam pendapat tersebut seolah menegaskan bahwa kunci terwujudnya tujuan organisasi tidak hanya terletak pada sumberdaya manusia namun yang terpenting ialah integritas sumberdaya itu sendiri.

Disiplin kerja adalah kemampuan dan sikap dalam mengendalikan diri untuk taat pada suatu peraturan yang telah diberikan oleh perusahaan guna mencapai tujuan. Dalam penelitian terdahulu oleh Hadi dan Jufrizen (2021) terkait kedisiplinan dengan melihat pengaruh disiplin terhadap kinerja karyawan yang menyatakan bahwa disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi menghalang dan memperlambat pencapaian perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya Safitri (dalam, Hadi dan Jufrizen ). Dalam pendapat lain, Faustyna & Jumani (dalam, Hadi dan Jufrizen ); (Hasibuan & Silvia, ); (Hasibuan & Handayani,); Arda ; Jufrizen, ; Jufrizen (2018) dan (Arif et al ., 2020) yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara disiplin dan kinerja pegawai.

Dalam penelitian lain oleh Muslimat dan Hariyati (2021) mengemukakan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap terberperhadapan kinerja karyawan di PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Hidayati (2019) menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Disiplin bermuara pada kemampuan seseorang untuk berperilaku dan bekerja sesuai aturan atau prosedur kerja yang diterapkan oleh seluruh instansi. Sedangkan kinerja mengacu pada hasil kerja kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai berdasarkan aturan-aturan yang ada. Sehingga antara disiplin dan kinerja pegawai sangat memiliki pengaruh yang besar.

Berdasarkan tabel 4.9 tentang ketepatan waktu dan tabel 4.10 ketaatan pada aturan memperoleh hasil kurang baik, itu berarti mayoritas pegawai tidak bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, baik mengenai waktu kedatangan maupun jam pulang

pegawai. Hal tersebut terjadi dikarenakan lokasi tempat tinggal sebagian besar pegawai berada pada jarak yang cukup jauh dengan RS Dunda Limboto, sehingga menjadi salah satu faktor yang membuat rendahnya tingkat ketepatan waktu pegawai administrasi RS Dunda Limboto.

Sedangkan mengenai ketaatan pada aturan pegawai administrasi RS Dunda Limboto juga berada pada kategori kurang baik. Yang mana terdapat pegawai yang malas mengikuti apel, tidak menepati jadwal penyelesaian tugas, dan tidak menjaga ketertiban selama jam kerja berlangsung. Diantara salah satu faktor yang mempengaruhi hal tersebut adalah rendahnya tingkat pengawasan dan kontroling pada pegawai administrasi RS Dunda Limboto, sehingga hal tersebut cukup mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai administrasi RS Dunda Limboto.

Namun pada keterangan lain, pegawai administrasi RS Dunda Limboto memiliki keterangan kategori baik dalam hal pemanfaatan sarana dan prasarana. Hal tersebut terlihat dari rutinitas pegawai yang mampu memanfaatkan fasilitas pendukung seperti ruangan, komputer, printer, dan sebagainya dengan baik. Selain itu, pegawai administrasi RS Dunda Limboto selalu menjaga integritas kerja dengan menerapkan tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap pelayanan yang diberikan. Seperti menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan, memakai pakaian yang ditentukan sesuai dengan waktu yang ditetapkan, melaksanakan setiap pekerjaan dengan teliti, dan yang terpenting mengikuti perintah atasan dengan sebaik-baiknya.

#### b. Efektivitas

Menurut Pasolong (dalam Rizky 2016) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau yang menjadi sasaran mampu tercapai karena adanya proses kegiatan. Robbins (dalam Tika 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.13 diketahui kepuasan kerja pegawai administrasi RS Dunda Limboto tidak efektif dari segi kepuasan kerja, hal ini terjadi dikarenakan salah satu faktor yang mempengaruhi adalah gaji yang masih berada pada kategori rendah, sejalan dengan hal tersebut, Noor dkk (dalam Wolo 2010:30) berpendapat bahwa imbalan atau gaji memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Sedangkan penelitian Farha djafaridkk (2014) mengatakan bahwa tingkat kepuasan staf di Rumah Sakit Tehran's Teaching berada pada kategori rendah diantaranya faktor gaji atau tunjangan dan manajemen kebijakan. Teori hierarki kebutuhan yang dikemukakan oleh Maslow yang dalam Robbins (Dalam Wolo 2015:128), Maslow membuat hipotesis bahwa setiap manusia terdapat hierarki lima kebutuhannya itu kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Selain gaji, kondisi kerja, dan komunikasi pimpinan dan pegawai juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pegawai.

Sedangkan efektivitas dipandang dari sisi tanggung jawab, kemampuan adaptasi, dan pencapaian target berada pada kategori efektif atau baik. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai administrasi RS Dunda Limboto selalu menyelesaikan tugas sesuai arahan dan perintah dari atasan, mampu beradaptasi dengan kondisi kerja yang diterapkan, dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan.

c. Pengaruh kedisiplinan terhadap efektivitas pelayanan pegawai administrasi

Adapun dari ke empat indikator yang diuji dalam variabel X ini yaitu Ketepatan waktu yang mana karyawan datang ke kantor tepat waktu, pulang kantor tepat waktu, serta karyawan dapat bersikap tertib maka dapat dikatakan karyawan tersebut memiliki disiplin kerja yang baik. Pemanfaatan sarana yang mana Karyawan yang berhati-hati dalam menggunakan peralatan kantor untuk menghindari terjadinya kerusakan pada alat kantor merupakan cerminan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik. Tanggung jawab yang tinggi adalah Karyawan yang selalu menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan prosedur dan bertanggung jawab terhadap hasil kerjanya, dapat pula dikatakan memiliki disiplin kerja yang tinggi. Ketaatan pada aturan yang mana Karyawan yang memakai seragam sesuai aturan, mengenakan kartu tanda identitas, ijin apabila tidak masuk kantor, juga merupakan cerminan disiplin yang tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kedisiplinan pegawai administrasi rumah sakit umum terhadap efektivitas pelayanan di Rumah Sakit M.M Dunda Limboto. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari “Sulu Rode Ladycia Siahaan” yang hasilnya menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit.

Rangkaian hasil penelitian berdasarkan urutan/susunan logis untuk membentuk sebuah cerita. Isinya menunjukkan fakta/data dan jangan diskusikan hasilnya. Dapat menggunakan Tabel dan Angka tetapi tidak menguraikan secara berulang terhadap data yang sama dalam gambar, tabel dan teks. Untuk lebih memperjelas uraian, dapat menggunakan sub judul.

Pembahasan adalah penjelasan dasar, hubungan dan generalisasi yang ditunjukkan oleh hasil. Uraian menjawab pertanyaan penelitian. Jika ada hasil yang meragukan maka tampilkan secara objektif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD DR.M.M Dunda Limboto. Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut.

a. Kedisiplinan kerja

1. Indikator ketepatan waktu paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu 16 responden (88,9%) sedangkan untuk kategori baik paling sedikit yaitu 2 responden (11,1%).
2. Indikator ketaatan pada aturan paling banyak berada pada kategori kurang baik yaitu 17 responden (94,4%) dan paling sedikit berada pada kategori baik 1 responden (5,6%).

3. indikator pemanfaatan sarana paling banyak berada pada kategori baik yaitu 15 responden (83,3%) dan paling sedikit kurang baik yaitu 3 responden (16,7%).
  4. indikator tanggung jawab yang tinggi paling banyak berada pada kategori baik yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori kurang baik 6 responden (33,3%).
- b. Efektivitas pelayanan
1. indikator kepuasan kerja paling banyak berada pada kategori tidak efektif yaitu 15 responden (83,3%) dan paling sedikit efektif yaitu 3 responden (16,7%).
  2. indikator tanggung jawab paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 13 responden (72,2%) dan paling sedikit tidak efektif 5 responden (27,8%).
  3. indikator kemampuan adaptasi paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori tidak efektif yaitu 6 responden (33,3%).
  4. indikator pencapaian target paling banyak berada pada kategori efektif yaitu 12 responden (66,7%) dan paling sedikit berada pada kategori tidak efektif yaitu 6 responden (33,3%).

Ada pengaruh kedisiplinan kerja terhadap efektivitas pelayanan kerja dengan nilai  $\bar{Y} = 18.921 + 0.761$

## DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Dalimunthe, M., B. 2019. Analisis Pengaruh Kedisiplinan Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Delia Kabupaten Langkat Tahun 2018. Tesis. Institut Kesehatan Helvetia. Medan
- [2]. Edy Sutrisno, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta :Kencana Perdana Media Group
- [3]. Garaika dan Darmanah. 2019. *Metodologi Penelitian*. CV. Hira Tech. Lampung Selatan
- [4]. Hardani. Auliya, N.H. Andriani, H. Fardani, R.A. Ustiawaty, J.Utami,E.F. sukmana, D.J dan Istiqomah,R.R.2020 metode penelitian kuantitatif dan kuantitatif.CV Pustaka Ilm.Yogyakarta.
- [5]. Heidrajchman dan Suad Husnan. 1990. Manajemen Personalialia. Yogyakarta: BPF
- [6]. Hidayati, S.K. dkk. 2019. *Effect Of Work Discipline And Work Environment To Performance Of Employees (Case Study at the Central General Hospital (RSUP) Dr. Mohammad Hoesin Palembang)*. International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 9, Issue 12, December 2019 391 ISSN 2250-3153 (Pengaruh disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan)
- [7]. Iskandar, S. 2016. Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. ISSN 2477-2631. di akses pada tanggal 03 Agustus 2021
- [8]. Jufrizen dan Hadi,Fadila Respate,2021,Pengaruh Fasilitas kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Kariyawan Melalui Motifasi Kerja, *Jurnal Sains Manajemen*, Volume 7 No 1, Juni 2021

- [9]. Murti, N.L.B. Mesha dkk. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan.(Studi pada karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* vol 6 no 2 tahun 2015.
- [10]. Muslimat, Ade & Hariyato AB Wahab.2021. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pos Indonesia Kantor Cipondoh.Jurnal Ilmiah, Managemen Sumber Daya Manusia. Vol 2 No 4 tahun 2021.
- [11]. Permatasari, Ayu Jundah, dkk. 2015. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Pada Pt Bpr Gunung Ringgit Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*vol 25 no 1 tahun 2015. Diakses pada 3 maret 2021.
- [12]. Pratiwi, Elsha Adha. 2018. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Umum Darmayu Ponorogo Tahun 2018*. Skripsi. Madiun. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.diakses pada 28 februari 2021
- [13]. Purnaningsih, Tyas. 2018. Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Madiun.Skripsi.Madiun.STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- [14]. Rizky, Angga. 2016. Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (Igd) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru.*Jurnal FISIP*. Vol 3 no 2 tahun 2016.Diakses pada 1 Maret 2021
- [15]. Siahaan, Sulu Rode Ladycia. 2018. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Padang Bulan Kecamatan Medan Baru*.Skripsi. Medan. Universitas Sumatra Utara
- [16]. Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfab
- [17]. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- [18]. Soedjono, Imam. 2002. Teknik memimpin Pegawai dan Pekerja. Jakarta: Aksara Baru
- [19]. Steers, M. Richard. 1985. Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- [20]. Suryawati, Chriswardani dkk. 2006. Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Provinsi Jawa Tengah Developing Hospital Patient Satisfaction Indicators In Central Java Province. *Jurnal Managemen Pelayanan Kesehatan*.Vol 9 No 4 tahun 2006.
- [21]. Sutrisno Edy. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: KencanaPrenada Media Group.
- [22]. Tika, Pabundu. 2008. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara.
- [23]. Wahyuni, Sri Indra &EmaFitri Lubis. AnalisisDisiplinKerjaKaryawan Pada Pt. Kharisma Dayung Utara Pekanbaru. *Jurnal Valuta* Vol 6 no 1 2020.
- [24]. Yunita, S. Trisnanto, T.,G. dan Apriyani, M. 2017. Tingkat Kedisiplinan Karyawan Administrasi Plantation II PT ADS.