

## PENGARUH MASA KERJA DAN DISIPLIN TERHADAP PENERIMAAN JASA PELAYANAN (KAPITASI) PNS DI UPT. PUSKESMAS KECAMATAN UNTER IWES

Kamaruddin<sup>1</sup>, Ika Fitriyani<sup>2</sup>, Dewi Intania Sofianita<sup>3</sup>

1. Keuangan Perbankan, Universitas Samawa
2. Keuangan Perbankan, Universitas Samawa
3. Ekonomi Pembangunan, Universitas Samawa

Email :

[kamaruddin@universitas-samawa.ac.id](mailto:kamaruddin@universitas-samawa.ac.id),  
[ikafitriyani@universitas-samawa.ac.id](mailto:ikafitriyani@universitas-samawa.ac.id)

---

### **Abstract**

*The purpose of this study was to know whether there was a significant effect of the variables of working Period (X1) and discipline (X2) simultaneously and partially toward Service revenue Acceptance (Y) for civil servant (PNS) in Integrated Service Unit (UPT) of Unter Iwes . Type of this study was associative, which is research that aims to know the influence of independent variable toward dependent variable. The data used was secondary with data collection techniques using documentation. The analytical tool used in this study was classic assumption test, multiple linear regression test, t and F statistical tests, and the coefficient of determination ( $R^2$ ). The findings in this study showed that the working period variable did not have a significant effect toward Service acceptance revenue of civil servant (PNS) in Service Integrated Unit (UPT) of Unter Iwes, Unter Iwes sub-district while the discipline variable had a significant effect toward service revenue acceptance for civil servant (PNS) in integrated service unit (UPT) of Unter Iwes, Unter Iwes sub-district. Simultaneously, the Variables of working Period and Discipline had a significant effect toward Service revenue acceptance of civil servant (PNS) in integrated service unit (UPT) of Unter Iwes, Unter Iwes sub-district. The variable of working period and discipline affected the service acceptance revenue variable of 79.0 percent. This value proved that working Period, discipline and facilities had an influence toward Service revenue with a high level of correlation so that the relationship was very significant (meaningful), while its remaining of 21.0 percent was caused by other variables outside the scope of the study such as salary, performance, allowances and others.*

**Keywords:** Working Period, Discipline, Service Acceptance Revenue.

---

### **PENDAHULUAN**

Fenomena yang sering kita lihat dimana prestasi kerja Pegawai tidak sesuai dengan target yang diharapkan karena beragamnya bentuk pelayanan yang diberikan membuat tenaga kesehatan sering dalam pengerjaannya tidak sesuai target yang telah ditentukan, hasil pekerjaannya tidak diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan seperti halnya penyelesaian pekerjaan akibat kelelahan sehingga laporan

per bulan,serta banyak yang mempergunakan waktunya untuk online demi kepentingan dirinya sendiri. Banyak tenaga kesehatan yang memiliki masa kerja yang cukup lama namun tidak menguasai kemajuan teknologi sehingga hal ini pun menghambat produktivitasnya. Dengan adanya permasalahan tersebut diatas perlu adanya disiplin kerja Pegawai dan masa kerja yang dengan pengalaman kerja yang kompeten sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena dengan pengalaman kerja yang ada, maka Pegawai akan dapat mempermudah memecahkan masalah yang timbul, sehingga kemampuan manajemen dalam memberikan pengarahan agar Pegawainya disiplin dalam bekerja mengenai pada Pegawai karena dengan disiplin akan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga mampu mencapai target yang diinginkan oleh Puskesmas.

UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes adalah salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah dimana UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes merupakan perpanjangan tangan Dinas Kesehatan Kabupaten Sumbawa dalam upaya menjalankan kebijakan pembangunan kesehatan di wilayah kerja Kecamatan Unter Iwes. Dengan jumlah tenaga PNS 57 orang. UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes merupakan satu dari 26 Puskesmas yang ada di Kabupaten Sumbawa yang menerima Dana Kapitasi Jasa Pelayanan. Berdasarkan pengamatan awal tentang permasalahan yang terjadi pada pegawai di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes mengenai disiplin kerja ditunjukkan masih adanya pegawai yang sering datang terlambat masuk kerja, terlalu banyak ijin, pegawai yang sering menumpuk pekerjaan sehingga tidak adanya efektifitas dalam pekerjaan yang menyebabkan pekerjaan tidak selesai tepat waktu, pegawai yang sering mangkir dari pekerjaan seperti bolos bekerja, serta pegawai yang berada diluar kantor pada saat jam kerja berlangsung tanpa seijin pimpinan sehingga dalam penerimaan jasa pelayanannya mengalami penurunan sedangkan masa kerja terdapat pegawai yang memiliki masa kerja tinggi tetapi belum bisa menguasai kemajuan teknologi sehingga menghambat produktifitasnya. Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana penerimaan jasa pelayanan bagi PNS yang bekerja di UPT.Puskesmas Kecamatan Unter Iwes dan bagaimana variabel-variabel yang ditetapkan oleh permenkes 21 tahun 2016 mempengaruhi jumlah jasa yang diterima. Oleh karena itu peneliti memilih judul “Pengaruh Masa Kerja dan Disiplin Terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan (Kapitasi) PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes”

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Teori Tentang Jasa**

Menurut Kotler dan Keller (2010 : 248) jasa adalah suatu aktivitas, keuntungan ataupun kepuasan yang di tawarkan untuk diperjual belikan yang memiliki nilai intangible dan tidak menghasilkan suatu barang atau bentuk yang nyata. Pemasaran jasa, sebenarnya agak berbeda dengan pemasaran barang-barang manufaktur. Perbedaan itu dikarenakan sifat dan karakteristik produk jasa tersebut yang memuat bermacam-macam kegiatan yang dilaksanakan dalam berbagai situasi dan kondisi. Walau ada perbedaan prinsip-prinsip pemasaran yang umum tetap

menjadi dasar dalam praktek pemasaran jasa. Oleh karena itu apa yang berlaku pada pemasaran barang juga berlaku pada pemasaran jasa. Menurut Kotler dan Keller (2010:39) jasa mempunyai empat karakteristik berbeda yang sangat memengaruhi desain program pemasaran yaitu:

1. Tidak berwujud (Intangibility) Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibaui sebelum jasa itu dibeli dan dikonsumsi. Bagi para pelanggan, ketidakpastian dalam pembelian jasa relatif tinggi karena terbatasnya search qualities, yakni karakteristik fisik yang dapat dievaluasi pembeli sebelum pembelian dilakukan. Untuk jasa, kualitas apa dan bagaimana yang akan diterima konsumen, umumnya tidak diketahui sebelum jasa bersangkutan dikonsumsi. Karena itu, tugas penyedia jasa adalah “mengelola bukti” untuk “mewujudkan hal yang tidak berwujud”. Perusahaan jasa dapat berusaha mendemonstrasikan kualitas jasa mereka melalui bukti fisik dan presentasi yang konkret.
2. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability) Sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Karena klien juga sering hadir ketika jasa itu dibuat, interaksi penyedia-klien merupakan fitur khusus dalam pemasaran jasa.
3. Berubah-ubah (Variability/Heterogeneity) Jasa bersifat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung kepada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi. Hal ini dikarenakan jasa melibatkan unsure manusia dalam proses produksi dan konsumsinya yang cenderung tidak bisa diprediksi dan cenderung tidak konsisten dalam hal sikap dan perilakunya. Pembeli jasa menyadari variabilitas ini dan sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih penyedia jasa. Untuk menyakinkan pelanggan, beberapa perusahaan menawarkan garansi jasa yang dapat mengurangi persepsi konsumen tentang resiko.
4. Tidak Tahan Lama (Perishability) Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Kursi pesawat yang kosong, kamar hotel yang tidak dihuni, atau kapasitas jalur telepon yang tidak dimanfaatkan akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak bisa disimpan. Jasa yang tepat harus disediakan untuk pelanggan yang tepat pada tempat yang tepat disaat yang tepat dan harga yang tepat untuk memaksimalkan profitabilitas.

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan menurut Moenir (2000) “adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).” Pengertian pelayanan menurut Sinambela (2008) “adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Pendapat lain dikemukakan oleh Ratminto (2006) pelayanan “adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang 17 disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.” Istilah publik sendiri menurut Sinambela (2008) didefinisikan sebagai sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Dari definisi tersebut yang dimaksud pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah yang ditujukan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang berkaitan dengan urusan administrasi sebagai warga negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

### **Konsep Tentang Disiplin**

Pada dasarnya sikap disiplin bekerja pada karyawan yaitu bekerja dengan menaati aturan-aturan yang ada pada organisasi atau sistem kerja yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dimana karyawan harus bisa bekerja sesuai aturan. Hal ini apabila dilihat dalam pandangan islam dimana seseorang yang bisa bekerja secara disiplin berarti sudah dapat melaksanakan amanah yang telah diberikan oleh orang banyak dengan baik. Dimana seorang yang bekerja secara berorganisasi menghendaki akan perubahan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan. 18 Kedisiplinan (Hasihuan, 2014) adalah fungsi operatif keenam dari manajemen sumber daya manusia. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif MSDM yang terpenting karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Kedisiplinan yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya, ini dapat mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat .seseorang akan bersedia mematuhi semua peraturan serta melaksanakan tugas-tugasnya baik secara sukarela maupun karena terpaksa.kedisiplinan diartikan jiwa karyawan selalu pulang dan datang tepat pada waktunya,mengerjakan semua pekerjaan dengan baik ,mematuhi semua aturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan tanpa dukungan disiplin karyawan yang baik.

### **Konsep Tentang Pengalaman Kerja**

Pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh.

Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang – kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru yang paling baik (*experience is the best of teacher*). Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu (Sastrohadiwiryono, 2005). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengalaman kerja didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau proses yang pernah dialami oleh seseorang ketika mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Pengalaman kerja merupakan suatu bagian yang penting dalam proses pengembangan keahlian seseorang, tetapi hal tersebut juga tergantung pada pendidikan serta latihan. Pengalaman serta latihan ini akan diperoleh melalui suatu masa kerja. Melalui pengalaman kerja tersebut seseorang secara sadar atau tidak sadar belajar, sehingga akhirnya dia akan memiliki kecakapan teknis, serta keterampilan dalam menghadapi pekerjaan. Selain itu dengan pengalaman dan latihan kerja yang dilakukan oleh karyawan, maka karyawan akan lebih mudah dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang dibebankan

### **Penerimaan Jasa Layanan Kesehatan**

Penerimaan adalah Uang tunai yang diterima oleh Individu ataupun organisasi baik berupa uang tunai maupun surat – surat berharga yang mempunyai sifat dapat segera digunakan, yang berasal dari transaksi perusahaan maupun penjualan tunai, pelunasan piutang atau transaksi lainnya yang dapat menambah kas perusahaan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan akan membayar kepada FKTP dengan sistem pembagian kapitasi. Membayar Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) dengan menggunakan sistem kapitasi berarti PPK dibayar di muka (*praupaya*) per bulan berdasarkan pada jumlah peserta yang terdaftar tidak tergantung berdasarkan jumlah pelayanan yang diberikan. Konsep kapitasi merupakan sebuah konsep atau sistem pembagian berdasarkan jumlah orang (*capita*) yang menjadi tugas PPK untuk melayani dalam sebuah fasilitas kesehatan dengan memberi imbalan jasa kepada *health providers* (PPK) dengan jumlah yang tetap, tanpa memperhatikan jumlah kunjungan, pemeriksaan, tindakan, obat, dan pelayanan medik lain yang diberikan oleh PPK tersebut (Hendrartini, 2005 dalam Martiningsih, 2008). Pembagian dengan sistem kapitasi akan merangsang PPK untuk melakukan efisiensi biaya. Hal tersebut menyebabkan PPK melakukan inovasi-inovasi antara lain mengurangi penggunaan teknologi, penggunaan perawatan dengan alternatif biaya yang lebih rendah, dan mengutamakan pencegahan kesehatan. Dengan sistem pembagian kapitasi, maka dapat mendorong provider untuk memilih pasien yang memiliki risiko rendah dalam mengurangi biaya-biaya pelayanan kesehatan populasi yang terdaftar pada mereka. Provider juga dapat membatasi kualitas dan kuantitas mutu pelayanan yang diberikan (Barnum dkk, 1995 dalam Martiningsih, 2008).

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistik yang relevan atas data untuk menguji hipotesis. Dalam penelitian asosiatif terdapat minimal dua variabel yang dihubungkan, Sugiyono (2008). Dimana peneliti menggunakan bentuk hubungan sebab akibat (Kausalitas). Dalam penelitian ini adalah mencari Pengaruh Masa Kerja dan Disiplin Terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes

### **Jenis Data dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2006). Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah data tentang Gambaran umum terkait. UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes, data Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS), Masa Kerja, Disiplin dan Jumlah Jasa Pelayanan yang didapat selama satu (1) tahun kerja. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber lain seperti dalam penelitian ini adalah terkait Masa Kerja dan Disiplin serta Penerimaan jasa pelayanan serta tentang gambaran UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes yang diambil dari sumber data profil puskesmas tahun 2019, absensi atau rekapan absensi PNS tahun 2019, DUK puskesmas tahun 2019 serta daftar penerimaan jasa pelayanan puskesmas tahun 2019.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: 1. Metode Dokumentasi Dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2006). Metode dokumentasi digunakan untuk mendapatkan catatan-catatan atau data yang berhubungan penelitian ini seperti; gambaran umum UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes, jumlah pegawai, data terkait Masa kerja dan disiplin pegawai serta jumlah jasa pelayanan yang diterima. 2. Studi Kepustakaan Merupakan metode pencarian data terkait dengan teori dari buku litelatur, jurnal dan hasil penelitian untuk memberikan data dan informasi yang dibutuhkan, seperti data yang terkait dengan Landasan Teori dan penelitian terdahulu.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda, yaitu suatu teknik yang bertujuan untuk mengetahui sumbangan atau pengaruh variable-variable independent terhadap variable dependent. Analisis ini digunakan karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas yang diteliti yaitu Masa Kerja dan

Disiplin terhadap variabel terikat yaitu 40 Penerimaan jasa pelayanan. Adapun rumus regresi linier berganda menurut Sugiyono (2010) yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Penerimaan jasa pelayanan (Variabel Dependen )

X1 = Masa Kerja (Variabel Independen)

X2 = Disiplin (Variabel Independen)

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien Regresi (b1, b2, b3) e = Error (10 %)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengaruh Masa Kerja terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Masa Kerja (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan (Y) Bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes. Disebabkan karena Masa kerja yang dilihat disini adalah masa kerja pegawai dalam tahun dan dihitung berdasarkan poin yang didapat dalam kurun interval 5 tahun, sehingga adanya perubahan penerimaan atau proses penyesuaian jumlah jasa pelayanan berlangsung lama. Apabila dihitung secara angka, penyesuaian jumlah terima dalam kurun interval 5 tahun sebesar Rp.340.000,-. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Vicki Anggraeni & Agus Hermani (2018), Judul Penelitian Pengaruh Pengalaman Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Bintang Utama Semarang Bagian, dengan jumlah sampel sebanyak 58 responden menggunakan pendekatan sampling jenuh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman kerja dan disiplin kerja masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan, kuat dan positif terhadap kinerja karyawan. Pengalaman kerja pada pekerjaan sejenis, perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman yang diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan keterampilan kerja. Sebaliknya, terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki makin rendah. Pengalaman bekerja yang dimiliki seseorang, kadang-kadang lebih dihargai daripada tingkat pendidikan yang menjulang tinggi. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru yang paling baik (experience is the best of teacher). Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu (Sastrohadiwiryo, 2005).

Menurut Nitisemito (2000) faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu pengalaman kerja, menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu pengalaman kerja seseorang, diantaranya 1. Keramahtamahan dalam menghadapi pimpinan. Dengan mempunyai sikap ramah, terampil dan cepat serta hasil kerja yang memuaskan akan memberikan daya tarik tersendiri bagi atasan. 2. Kelengkapan pengalaman kerja. Dengan adanya bermacam – macam jenis pengalaman kerja akan membantu kelancaran didalam menyelesaikan

pekerjaan didalam suatu perusahaan. Tujuan pengalaman kerja, menyebutkan bahwa ada berbagai macam tujuan seseorang dalam memperoleh pengalaman kerja. Adapun tujuan pengalaman kerja adalah sebagai berikut : 1. Mendapat rekan kerja sebanyak mungkin dan menambah pengalaman kerja dalam berbagai bidang. 2. Mencegah dan mengurangi persaingan kerja yang sering muncul dikalangan tenaga kerja. Pengalaman kerja sangat penting dalam menjalankan usaha suatu perusahaan. Dengan memperoleh pengalaman kerja, maka tugas yang dibebankan dapat dikerjakan dengan baik. Sedangkan pengalaman kerja jelas sangat mempengaruhi kinerja karyawan, karena dengan mempunyai pengalaman kerja, maka prestasi kerja dan kinerja pun akan meningkat.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja 1. Latar belakang pribadi, mencakup pendidikan, kursus, latihan, bekerja. Untuk menunjukkan apa yang telah dilakukan seseorang di waktu yang lalu. 2. Bakat dan minat, untuk memperkirakan minat dan kapasitas atau kemampuan seseorang. 3. Sikap dan kebutuhan (attitudes and needs) untuk meramalkan tanggung jawab dan wewenang seseorang. 4. Kemampuan – kemampuan analitis dan manipulatif untuk mempelajari kemampuan penilaian dan penganalisaan. 5. Keterampilan dan kemampuan tehnik, untuk menilai kemampuan dalam pelaksanaan aspek – aspek tehnik pekerjaan.

### **Pengaruh Disiplin terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel Disiplin (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan (Y) Bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumiati (2016) dengan Judul Penelitian Pengaruh Kedisiplinan Kerja dan Pengalaman Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT.Telkomunikasi Tbk, Makassar. Pada dasarnya sikap disiplin bekerja pada karyawan yaitu bekerja dengan menaati aturan-aturan yang ada pada organisasi atau sistem kerja yang telah ditetapkan oleh perpustakaan dimana karyawan harus bisa bekerja sesuai aturan. Hal ini apabila dilihat dalam pandangan islam dimana seseorang yang bisa bekerja secara disiplin berarti sudah dapat melaksanakan amanah yang telah diberikan oleh orang banyak dengan baik. Dimana seorang yang bekerja secara berorganisasi menghendakiakan perubahan dan mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kedisiplinan adalah kesadaran dan ketersediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2014). Menurut Terry Disiplin merupakan alat penggerak Pegawai Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik (Sutrisno).

Menurut Singodimedjo dalam Sutrisno Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Kedisiplinan memiliki beberapa indikator, diantaranya : a. Tujuan dan kemampuan; ikut mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan.tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. b. Teladan pimpinan; sangat berperan dalam menentukan kedisiplinan karyawan karena pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. c. Balas jasa; adalah gaji dan kesejahteraan ikut mempengaruhi



kedisiplinan karyawan karena balas jasa akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjanya jika kecintaan karyawan semakin baik terhadap pekerjaan, kedisiplinan mereka akan semakin baik pula. d. Keadilan; ikut mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlakukan sama dengan manusia lainnya. e. Waskat adalah (pengawasan melekat) adalah tindakan nyata dan paling efektif dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan. dengan waskat berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja, dan prestasi kerja bawahannya. f. Sanksi hukuman; berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. dengan sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap, dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang. g. Ketegasan pimpinan dalam melakukan tindakan akan mempengaruhi kedisiplinan karyawan perusahaan.

Pimpinan harus berani dan tegas, bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. h. Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan hubungan baik bersifat vertikal maupun horizontal yang terdiri dari direct single relationship, direct group relationship dan cross relationship hendaknya harmonis (Drs, H. Malayu S.P. Hasihuan). Secara tidak langsung akibat / pengaruh Disiplin dapat meningkatkan penerimaan jasa pelayanan karena saat pegawai puskesmas bekerja sesuai aturan/SOP serta selalu disiplin dalam kehadiran maka pengguna layanan atau pasien akan merasa puas dan akan menjadikan pelayanan di Puskesmas kec. Unter Iwes sebagai pilihan utama. Dan secara tidak langsung dengan banyaknya kunjungan akan meningkatkan jumlah jasa pelayanan yang diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel Masa Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan Bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes.
2. Variabel Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan Bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes.
3. Variabel Masa Kerja dan Disiplin berpengaruh signifikan terhadap Penerimaan Jasa Pelayanan Bagi PNS di UPT. Puskesmas Kecamatan Unter Iwes.

## **REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Setiap pegawai agar memiliki kedisiplinan yang tinggi agar menjadi pertimbangan instansi untuk dapat meningkatkan penerimaan jasa atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat demi kebaikan dan kemajuan bersama.

2. Instansi-instansi Kesehatan hendaknya lebih meningkatkan pelayanan, dan memberi peluang kepada pegawai yang minim pengalaman agar pengalamannya menjadi bertambah tentunya dengan bimbingan pegawai yang sudah berpengalaman dibidangnya.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- Ahmad Nur Rofi, SE, M.Si, 2011. Pengaruh disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap prestasi kerja karyawan, Semarang.
- Ambar Teguh Sulistyani & Rosidah, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Graha Ilmu, Jakarta.
- Arikunto S, 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI. Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Dachi, Artha.S.S, 2010. Analisa Pengaruh Corporate Governanco Terhadap Hubungan Penerapan Konservatisme Akuntansi Dengan Nilai Perusahaan. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Depok.
- Dian Wijayanto, 2012. Pengantar Manajemen. Gramedia, Jakarta. .
- Edy Sutrisno, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Edy Sutrisno, 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cet. Ke-6. Kencana, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2005. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam, 2007. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. BP Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko, T.H, 2002. Manajemen Personalisa dan Sumber Daya Manusia. BPFE, Jakarta.
- Handoko, Hani. T, 2005. Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia, edisi 2. BPFE, Yogyakarta.
- Hasibuan M, 2003. Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hatmoko, 2006. Manajemen Puskesmas. Trans Info, Jakarta.
- Henry Simamora, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- H. Malayu S.P. Hasibuan, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein Umar, 2003. Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Husein Umar, 2009. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Penerbit Rajawali Pers PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- H. Malayu S.P. Hasibuan (2014). Edisi Revisi, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta.
- Imam Chambali, 2011. Pendidikan Latihan dan Pengalaman Kerja Terhadap prestasi kerja karyawan. Songgalan, Solo.
- Kotler & Keler, 2010. Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.
- Lungan, Richard, 2006. Aplikasi Statistik & Hitung Peluang. Graha Ilmu, Jakarta.
- Malthis Robert L and John H. Jackson, 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung.
- Marihot Tua Efendi, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia. PT. Grasindo, Jakarta.
- Martiningsih, 2008. Rasio Tujuan Perkunjungan Pasien Askes Yang Dilayani Di Puskesmas Yang Dibayar Dengan Sistem Kapitasi. Sulawesi Tengah.
- Moenir, 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Bina Aksara, Jakarta. Nitisemito, Alex. S. 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi. Jakarta.
- Ratminto, 2006. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Rivai, Veithzal, 2005. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Dari Teori Ke Praktek. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rosda Manulang, 2004. Manajemen Personalia. Ghalia indonesia, Jakarta.
- Sastrohadiwiryo, Dr. B. Siswanto, 2005. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administrasi dan Operasional), Cetakan Ke-3. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian. Alfabeta, Bandung,
- Sugiyono, 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R & D. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta, Bandung.
- Suharsini Arikunto, 2013. Manajemen Penelitian. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Pipit nusela, 2012. Pengaruh Disiplin Kerja dan Insentif Terhadap Prestasi Kerja Karyawan. Cirebon.