

**PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI
PADURENAN**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Putri Lestari

1931150045



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**

**PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI
PADURENAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar
Sarjana Manajemen (S.M) Pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia**

Oleh :

PUTRI LESTARI

1931150045



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2023**



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Lestari
NIM : 1931150045
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI PADURENAN”. adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi skripsi saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka skripsi ini dianggap batal.

Jakarta, 10 Juli 2023


(Putri Lestari)



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI
PADURENAN**

Oleh:

Nama : Putri Lestari
NIM : 1931150045
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Skripsi guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu/ pada Program Studi S1 - Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia

Jakarta, 10 Juli 2023

Menyetujui:

Pembimbing I

(Dr. Ir. Edison Siregar, MM.)

NIDN : 0323106404

Pembimbing II

(Dr. Wilson Rajagukguk, M.si., MA.)

NIDN: 0312126203

Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Jonny Siagian, S.E., MMA)
NIDN : 0301086104

Dekan

(Dr. Ir. Ktut Silvanita Mangani, M.A.)
NIDN : 0015096301



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Pada 10 Juli 2023 telah diselenggarakan Sidang Skripsi untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

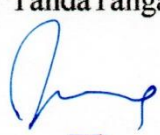
Nama : Putri Lestari

NIM : 1931150045

Program Studi : S1 – MANAJEMEN

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Termasuk ujian Skripsi yang berjudul “PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI PADURENAN”.
oleh tim penguji yang terdiri dari:

No	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Neny Anggraini, S.E., M.Psi.	Sebagai Ketua	
2	Christina Natalina, S.E., M.M.A.	Sebagai Anggota	
3	Dr.Ir. Edison Siregar, MM.	Sebagai Anggota	

Jakarta, 10 Juli 2023



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Lestari

NIM : 1931150045

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Judul : "PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PUSKESMAS DI PADURENAN".

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Skripsi tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Non eksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilih hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal 10 Juli 2023
Yang menyatakan


Putri Lestari

KATA PENGANTAR

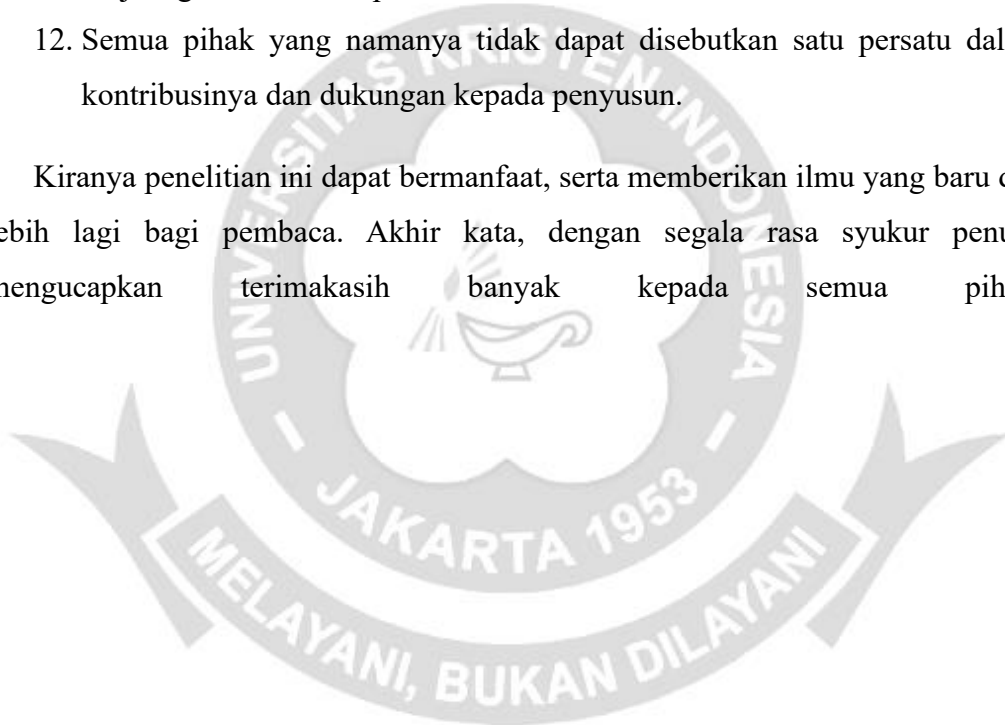
Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Puskesmas Di Padurenan”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk mengikuti sidang skripsi di Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, penulis secara khusus menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono S.H., M.H., M.B.A., Selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
2. Ibu Dr. Ir Ktut Silvanita Mangani, M.A., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia
3. Ibu Dr. Melinda Malau, S.E., M.M., selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Jhony Siagian, S.E., MMA, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Indonesia.
5. Bapak Dr. Ir. Edison Siregar MM., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing saya dan memberikan masukan serta arahan dalam penyusunan penulisan tugas akhir saya, sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan mudah dan baik.
6. Bapak Dr. Wilson Rajagukguk, M.si., MA., selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah banyak membantu dan memberikan masukan dan saran dalam penyusunan tugas akhir saya.
7. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberi ilmu selama perkuliahan dan seluruh staff yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.

8. Ibu Upit dan Bapak Rijan selaku kedua orang tua yang sangat saya cintai terimakasih sudah memberikan dukungan penuh dan mendoakan saya menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
9. Bapak Richard Anggiat Slamet, selaku pembina Unit Kegiatan Olahraga Mahasiswa (UKOM) Univesitas Kristen Indonesia yang telah membina dan membimbing saya selama ini di Universitas Kristen Indonesia.
10. Terima Kasih kepada diri saya yang mampu dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
11. Teman – Teman seperjuangan Ukom yang sudah saling mendukung dan berjuang Bersama sampai akhir.
12. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu dalam kontribusinya dan dukungan kepada penyusun.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat, serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak.



DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Ruang lingkup peneltiian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kualitas Pelayanan	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	6
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.1.4. Prinsip Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.5. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	11
2.2. Motivasi.....	12
2.2.1. Pengertian Motivasi	12
2.2.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	14
2.2.3. Indikator-Indikator Motivasi Kerja	15
2.3. Disiplin	17
2.3.1. Pengertian disiplin.....	17
2.3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja	18
2.3.3. Indikator-Indikkator Disiplin Kerja.....	19
2.4. Penelitian Terdahulu.....	21
2.5. Kerangka Berpikir.....	22

2.6. Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Lokasi.....	24
3.3. Populasi dan sampel	24
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sampel.....	24
3.4. Jenis dan sumber data	25
3.4.1. Data Primer	25
3.4.2. Data Sekunder.....	25
3.5. Definisi operasional.....	25
3.6. Metode pengumpulan data.....	27
3.7. Metode pengolahan data	27
3.8. Teknik Analisis Data	29
3.8.1. Uji statistik deskriptif.....	29
3.8.2. Pengujian instrument.....	29
3.8.3. Uji validitas	29
3.8.4. Uji Reliabilitas.....	31
3.9. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.1. Uji Normalitas	32
3.9.2. Uji Multikolineritas.....	33
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.10. Analisis Regresi Linear Berganda	35
3.11. Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	35
3.12. Uji Hipotesis	36
3.12.1. Uji t.....	36
3.12.2. Uji F	37
3.13. Tranformasi Data.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1. Sejarah Puskesmas Padurenan.....	39
4.1.2. Visi dan Misi Puskesmas Padurenan	39
4.2. Deskripsi Responden	40
4.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40

4.2.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
4.3.	Analisis Data.....	41
4.3.1.	Penilaian Responden Berdasarkan Motivasi	41
4.3.2.	Penilaian Responden Berdasar Pada Disiplin Kerja (X2).....	43
4.3.3.	Penilaian Responden Berdasar Pada Kualitas Pelayanan (Y).....	44
4.4.	Uji Instrumen	46
4.4.1.	Uji Validitas.....	46
4.4.2.	Uji Reabilitas.....	48
4.5.	Uji Asumsi Klasik.....	49
4.5.1.	Hasil Uji Normalitas.....	49
4.5.2.	Hasil Uji Multikolonearitas	51
4.5.3.	Hasil Uji Heterokedasatisitas.....	52
4.6.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.7.	Hasil Koefisien Determinasi.....	56
4.8.	Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.8.1.	Hasil Uji t (Parsial)	57
4.8.2.	Hasil Uji F (Simultan)	58
BAB V	PENUTUP.....	59
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Peneliti Terdahulu21
Tabel 3.1	Pengukuran skala likert.....29
Tabel 4.1	Usia Responden40
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....41
Tabel 4.3	Jawaban Responden Variabel Motivasi (X1).....41
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel Disiplin Kerja (X2).....43
Tabel 4.5	Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....44
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi (X1).....46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X2)47
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....48
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas.....49
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Secara Stastistik dengan Kolmogorov-Smirnov Test One-Smple Kolmogorov-smirnov Test51
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonearitas Dengan Collinearity Statistic.....52
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastistas Secara Statistik54
Tabel 4.13	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda54
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi.....56
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....57
Tabel 4.16	Hasil Uji f58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1	Hasil Uji Normlitas Grafik P.P Pot50
Gambar 4.2	Hasil Uji Normality secara grafik.....50



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN - 1	63
LAMPIRAN - 2	67
LAMPIRAN - 3	69
LAMPIRAN - 4	71
LAMPIRAN - 5	72
LAMPIRAN - 6	73
LAMPIRAN - 7	74
LAMPIRAN - 8	75
LAMPIRAN - 9	76
LAMPIRAN - 10	77



ABSTRAK

Riset ini untuk punya tujuan agar menemukan serta menganalisa pengaruh motivasi serta kedisiplinan kerja pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan. Sumber data yang dipakai ialah data primer yang diperoleh melalui distribusi angket pada 32 orang dengan memakai *purpose sumpling*, serta populasi dalam riset ini ialah staf non medis Puskesmas di Padurenan sejumlah 32 narasumber. Pangambilan sample sejumlah yang ditentukan pada total populasi tersebut. Variable bebas dalam riset ini tersusun dari motivasi serta kedisiplinan kerja, sementara variable dependent ialah kualitas layanan. Analisa yang dipakai dalam riset ini melingkupi uji validity, uji reliability, uji asumsi klasik, uji t, uji F, analisa regresi linier berganda, serta koefisien Determinasi (R^2). Sementara data sekunder didapati dari study pustaka dengan menelusuri buku–buku serta sumber data lain yang masih berkaitan dengan riset ini. Berlandaskan hasil riset uji t yang dilaksanakan dari hasil analisa regresi, variable motivasi serta kedisiplinan kerja punya pengaruh positive serta signifikan pada kualitas layanan staf Puskesmas di Padurenan. Uji koefisien determinasi memperlihatkan nilai R-square sebanyak 86,8% yang bermakna bahwasanya variable kualitas layanan dipengaruhi oleh variable independent yakni motivasi serta kedisiplinan kerja sementara sisa nya 13,2/% dipengaruhi oleh variable lainnya yang tidak di kaji pada riset ini.

Kata Kunci : motivasi, disiplin kerja, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This researched aim to identify and analyze effects of work motivation and discipline on qualities of services for Puskesmas employees in Padurenan. The data source using was primary data which was obtain by distributing questionnaire to 32 people using purposive sampling, and populations in these studies were non-medical employee at Padurenan Public Health Center with a total of 32 respondents. Take as many samples as specified in the population. The independents variable in these studies consist of work motivation and disciplines, while dependent variables is service quality. The analysis used in these studies includes validity tested, reliability tested, classic assumption tested, t tested, F tested, multiple linear regressions analyst, and the coefficients of determination (R²). While secondaries data was obtained through library researched by read book and others data source that are still relate to these researched. Base on results of t-tested researched conduct from result of regression analyst, variable of motivations and work disciplines have a positives and significant effects on qualities of service for Puskesmas employees in Padurenan. The coefficients of determination tested show an R-square values of 86.8%, which mean that the variable service qualities is influence by the independents variable, namely motivations and work disciplines, while remaining 13.2/% is influence by others variable not examine in these studies.

Keywords: *motivation, work discipline, service quality*