

**PENGARUH EFIKASI DIRI, DISIPLIN KERJA DAN PELAYANAN
TERHADAP KINERJA PEGAWAI PUSKESMAS DI KECAMATAN
LEMPUING JAYA KABUPATEN
OGAN KOMERING ILIR**

Eko Susanto
Pascasarjana Megister Manajemen
Universitas Muhammadiyah Metro

ABSTRACT

This research is based on the importance of improving the performance of health center staff who can give positive impact in achieving agency goals through performance measurement, puskesmas are encouraged to give good value to the organization activity and improve service for the society. When self efficacy and job discipline are low, the employee can not provide maximum service and indirectly it will affect the performance of health personnel. In this study using primary data collected by survey method and technique of sampling in the form of purposive sampling on 103 employees using questionnaires with Likert scale at Puskesmas in Lempuing Jaya Subdistrict Ogan Komering ilir Regency. Data quality testing uses validity and reliability test. Normality test, variance homogeneity test, linearity test and regression significance as test of requirements analysis and data analysis technique using path analysis.

Based on the result of the research using path analysis showed that self efficacy (X1) had a positive direct effect on service (X3) of 0,018, work discipline (X2) did not positively influence the service (X3) 0,010, self efficacy (X1) employee performance (Y) of 0.747, work discipline (X2) has no direct positive effect on employee performance (Y) of 0.013 and service (X3) has a direct positive effect on employee performance (Y) of 0.252.

Keywords: self efficacy, discipline, employer performance service

1. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan tujuan pembangunan nasional yang diamanatkan dalam UUD 1945, yaitu masyarakat adil dan makmur. Pemerintah melaksanakan pembangunan di seluruh wilayah Indonesia secara berkesinambungan untuk menciptakan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur. untuk mencapai tujuan pembangunan Nasional tersebut diperlukan aparatur pemerintah yang

mampu melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Maka, peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

Kinerja adalah gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas

pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi. dalam menentukan kinerja karyawan, organisasi harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran pegawai, inisiatif, kehadiran, sikap, kerja sama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Faktor untuk meningkatkan kinerja adalah keyakinan akan kemampuan kerja yang dimiliki pegawainya, sebab kemampuan kerja merupakan faktor yang mencerminkan sikap dan karakter seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Terdapat juga faktor disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Disiplin merupakan satu dari beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Karena tanpa adanya disiplin, maka segala kegiatan yang akan dilakukan akan mendatangkan hasil yang kurang memuaskan dan tidak sesuai dengan harapan. Disiplin kerja yang baik dapat dilihat dari tingginya kesadaran para pegawainya dalam mematuhi serta mentaati segala peraturan dan tata tertib yang berlaku, besarnya rasa tanggung jawab tugas masing-masing, serta meningkatkan efisiensi dan kinerja para pegawainya. Selain itu faktor pelayanan juga penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Kasmir (2004:284) menyatakan bahwa suatu perusahaan atau organisasi harus ada pelayanan yang baik, jika perusahaan atau instansi ingin dianggap yang baik, maka harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Apabila pelayanan diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik.

Oleh sebab itu, keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri, disiplin kerja dan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat

penting dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi. Karena dengan kemampuan yang dimiliki pegawai tanpa adanya keraguan sedikitpun dalam melaksanakan pekerja, pegawai juga tidak sering absen, tidak datang terlambat dan pulang cepat sebelum waktunya, tanggap dalam segala hal tentunya akan menciptakan pelayanan yang baik, sehingga secara tidak langsung akan meningkatkan kinerja.

Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir merupakan organisasi yang dibentuk pemerintah yang bergerak dalam pelayanan jasa kesehatan dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Akan tetapi Puskesmas tersebut masih banyak kekurangan diberbagai bidang seperti insfrastruktur, fasilitas kesehatan serta tenaga medis. Sehingga kinerja pada Puskesmas tersebut masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Wawancara yang dilakukan dengan salah seorang pimpinan Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya. Informasi yang diperoleh adalah puskesmas mengupayakan agar setiap kegiatan terlaksana sesuai jadwal, namun seringkali pelaksanaan beberapa kegiatan menjadi tertunda akibat pegawai yang tidak disiplin. Pegawai puskesmas sering terlambat masuk kerja atau tidak hadir tanpa alasan dan pulang sebelum jam pulang kerja. Memperkuat hasil wawancara yang diperoleh, maka dilakukan penyebaran kuisioner pra penelitian pada 20 orang pegawai Puskesmas sebagai berikut:

Tabel 1.1
Kuesioner pra survei

No	Item pertanyaan	Jawaban			
		Iya	%	Tdk	%
1	Apakah masih ada pegawai yang tidak yakin akan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas nya?	6	30%	14	70%
2	Apakah masih ada pegawai yang sering tidak hadir, datang terlambat dan pulang sebelum waktunya	8	40%	12	60%
3	Apakah terdapat pegawai yang belum melayani pasien dengan baik?	8	40%	12	60%
4	Apakah masih banyak pegawai tidak bersungguh - sungguh dalam melakukan pekerjaannya?	9	45%	11	55%

Sumber : Kuisisioner pra survei di Puskesmas Lempuing Jaya

Sedangkan untuk lebih jelasnya mengenai tingkat absensi dan hasil kinerja yang dicapai oleh pegawai puskesmas di Kecamatan

Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Absensi dan kinerja

Tahun	Jumlah pegawai (orang)	Absensi tidak Hadir rata- rata/ tahun		Lambat masuk rata-rata/tahun		Cepat pulang rata-rata/tahun		Pekerjaan yang bisa ditangani %
		total	%	Total	%	Total	%	
2013	95	12	12,63%	15	15,78%	12	12,63%	72%
2014	97	10	10,30%	13	13,40%	16	16,49%	70%
2015	98	11	11,22%	17	17,34%	13	13,26%	65%
2016	102	8	7,84%	14	13,32%	12	11,76%	64%
2017	103	13	12,62	11	10,67%	14	13,59	60%

Sumber : Puskesmas sekecamatan Lempuing Jaya tahun 2013-2017.

Dengan menurunnya kinerja pegawai, maka akan berdampak buruk pada puskesmas, oleh karena itu Puskesmas harus segera menanggulangi permasalahan tersebut. Beberapa penyebabnya adalah pegawai yang belum yakin akan kemampuannya sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya, pegawai yang masih belum memiliki disiplin kerja serta pelayanan yang kurang baik sehingga dapat menyebabkan menurunnya hasil kerja yang dicapai oleh

pegawai Puskesmas di kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering ilir.

Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin kerja dan Pelayanan Terhadap kinerja Pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir”.

2. KAJIAN TEORITIK

a. Kinerja Pegawai

1) Pengertian kinerja

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung-jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai moral maupun etika (Mangkunegara, 2011:67) Jadi secara tidak langsung kinerja sesungguhnya didasarkan pada tujuan pokok organisasi, yang harus dikerjakan secara berkoordinasi antar pegawai, tetapi dalam hal ini tidak boleh sampai melanggar hukum yang ada.

2) Penilaian kinerja dan Tujuannya

Menurut Wirawan (2012:105) penilaian kinerja merupakan pengumpulan data kinerja para karyawan sepanjang masa evaluasi kinerja melalui observasi tentang apa yang dilakukan para karyawan kemudian membandingkannya dengan standar kinerja. Adapun tujuan penilaian kinerja menurut Rivai dan Sagala (2010:553) adalah : Tujuan Penilaian yang Berorientasi pada Masa Lalu dan Tujuan Penilaian yang Berorientasi pada Masa Depan.

3) Dimensi dan Indikator kinerja Pegawai

Dimensi kinerja adalah kualitas-kualitas atau suatu pekerjaan atau aktivitas-aktivitas yang terjadi di tempat kerja yang konduktif terhadap pengukuran (Wirawan, 2012:53). Dari teori yang dijabarkan mengenai definisi kinerja, penulis menggunakan dimensi sebagai bahan acuan untuk mengisi data operasional variabel dari Sedarmayanti (2011:51) yang meliputi dimensi dan indikator yaitu *Quality of work* (kualitas

pekerjaan), *Promptness* (ketepatan waktu), *Initiative* (prakarsa), *Capability* (kemampuan), *Communication* (komunikasi).

Dari berbagai pendapat tersebut maka dapat disintesis bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan dari kinerja seorang atau sekelompok pegawai dalam waktu tertentu dengan kualitas pelayanan, ketepatan waktu, prakarsa, kemampuan dan komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Efikasi Diri

1) Pengertian Efikasi Diri

Self efficacy atau efikasi diri merupakan persepsi individu akan keyakinan kemampuannya melakukan tindakan yang diharapkan. Menurut Stajkovic dan Luthans (dalam Avey, Luthans, Smiths, & Avolio, 2010) menjelaskan bahwa efikasi diri adalah sebagai keyakinan diri individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam mengarahkan segala usaha agar berhasil dengan baik dan sukses dalam melaksanakan tugas yang dihadapinya. Keyakinan efikasi diri dapat mempengaruhi pilihan suatu tindakan yang akan dilakukan, besarnya usaha dan ketahanan ketika berhadapan dengan hambatan atau kesulitan. Individu dengan efikasi diri tinggi memilih melakukan usaha lebih besar dan pantang menyerah untuk menghasilkan suatu tujuan organisasi yang diinginkan.

2) Proses Terjadinya Efikasi Diri

Dalam prosesnya, efikasi diri dapat terjadi melalui beberapa jenis proses, adapun proses terjadinya efikasi diri sangat signifikan menurut Bandura, (1997:44) proses terjadinya efikasi diri

adalah : Proses Motivasional, Proses Kognitif dan Proses afektif

3) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Selanjutnya lebih spesifik Bandura (1997) mengungkapkan bahwa terdapat 4 faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efikasi diri seseorang, yaitu: Pencapaian prestasi, Pengalaman orang lain, Bujukan lisan dan Kondisi emosional.

4) Dimensi dan Indikator Efikasi Diri

Adapun dimensi dan indikator efikasi diri menurut Bandura (dalam M. Ghufro & Rini, 2010: 88), efikasi diri pada individu dapat dianalisa berdasarkan dimensinya, yaitu: *Magnitude* (tingkat kesulitan), *Generality* (luas bidang perilaku) dan *Strength* (kekuatan keyakinan)

Dari pendapat diatas maka dapat disintesis bahwa efikasi diri adalah sebagai keyakinan diri individu terhadap kemampuan yang dimiliki dalam mengarahkan segala usaha agar berhasil dengan baik dengan indikator tingkat kesulitan, luas bidang perilaku dan kekuatan keyakinan agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya

c. Disiplin kerja

1) Pengertian Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Menurut Darsono dan Siswandoko (2011:129) mengemukakan disiplin adalah suatu upaya manajemen

untuk membina karyawan mentaati standar dan peraturan dalam organisasi. Hakikatnya disiplin adalah proses latihan untuk mengubah pola pikir, sikap dan perilaku karyawan untuk bekerja efektif, efisien dan produktif yang bermuara pada pencitraan laba dan nilai tambah ekonomi organisasi perusahaan. Disiplin merupakan tindakan manajemen untuk mendorong para anggota organisasi memenuhi tuntutan berbagai ketentuan yang harus ditaati oleh para anggotanya.

2) Bentuk-bentuk Disiplin kerja

Adapun bentuk-bentuk disiplin kerja menurut Darsono dan Siswandoko (2011:130) terdapat 2 tipe dari disiplin kerja, yaitu: Disiplin Preventif dan Disiplin korektif

3) Dimensi dan Indikator Disiplin kerja

Dimensi dan indikator menurut Singodimedjo (dalam Sutrisno, 2011:94) meliputi: Taat terhadap aturan waktu, Taat terhadap peraturan organisasi, Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan dan Taat terhadap peraturan lainnya di organisasi.

Dari definisi diatas maka dapat disintesis bahwa disiplin kerja adalah sebuah sikap, tingkah laku dan perbuatan yang menunjukkan ketaatan kepada aturan waktu, aturan organisasi, perilaku dalam pekerjaan dan peraturan lainnya yang berlaku di dalam perusahaan baik tertulis maupun tidak tertulis.

d. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, Karena itu pelayanan merupakan sebuah proses (Suharto, 2016). Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan masalah konsumen atau pelanggan. Berbeda dengan Supranto (2006:228) mengatakan bahwa pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengonsumsi jasa tersebut.

2) Faktor Pendukung Pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang baik dan memuaskan yakni menurut Moenir (2010:88-119) yaitu sebagai berikut: faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor sarana pelayanan

3) Dimensi Kualitas Pelayanan

Berikut ini terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2001:165) adalah :Bukti Fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*empathy*).

Dari definisi diatas maka dapat disintesis bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang tidak berwujud dan cenderung dirasakan, yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, dengan menunjukkan bukti fisik, daya tanggap, keadilan, jaminan dan empati.

3. METODELOGI PENELITIAN

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskriptifkan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatiannya untuk selanjutnya dianalisis antara variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel yang akan diuji dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu Efikasi Diri (X1), Disiplin kerja (X2), Pelayanan (X3), dan variabel adalah kinerja Pegawai (Y). Pada penelitian ini juga menggunakan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisa hubungan atau tingkat pengaruh variabel bebas terhadap bariabel terikat, yang nantinya dapat diketahui apakah hubungan cukup signifikan yang di uji melalui uji regresi. dalam penelitian ini data yang diperoleh nantinya akan dianalisis secara statistik menggunakan *software* SPSS 16.

a. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir (OKI) yang berjumlah 103 pegawai. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Suharto (2009:61), yang didapat sampel sebanyak 82 responden pegawai Puskesmas. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yang dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata responden atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Arikunto 2010:18).

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian menggunakan data sekunder dan data primer.

c. Teknik Analisis Data

1) Uji Kualitas Data

Untuk melakukan uji kualitas data atas data primer ini, maka peneliti menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

2) Uji Persyaratan Analisa

Adapun Uji persyaratan analisis menggunakan Uji Normalitas, Uji Homogenitas dan Uji Linieritas dan Keberartian Regresi.

3) Analisa Jalur (*Path Analysis*)

Analisis statistik yang digunakan penelitian ini berkaitan dengan teknik analisis untuk menjawab permasalahan menggunakan teknik *Path Analysis*. Pada penelitian ini, analisis jalur dilakukan dengan menggunakan program SPSS 16. Di samping menggunakan diagram jalur untuk menyatakan model yang dianalisis, dalam analisis jalur juga dapat ditampilkan dalam bentuk persamaan yang biasa disebut persamaan struktural.

4) Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan melalui tiga pengujian, diantaranya Uji Statistikt, Uji Statistik F dan Uji determinasi.

3) Uji Linieritas dan Keberartian

Tabel 3.3. Hasil Uji Linieritas dan Keberartian

Variabel	Sig. Regresi		Linieritas Regresi	Linieritas Regresi		Keberartian Regresi
	t _{hitung}	Sig		f _{hitung}	f _{tabel}	
Y terhadap X ₁	0,000	0,05	Linier	0,862	0,05	Berarti
Y terhadap X ₂	0,000	0,05	Linier	0,011	0,05	tidak berarti
Y terhadap X ₃	0,000	0,05	Linier	0,930	0,05	Berarti
X ₃ terhadap X ₁	0,000	0,05	Linier	0,865	0,05	Berarti
X ₃ terhadap X ₂	0,000	0,05	Linier	0,022	0,05	tidak berarti

b. Pengujian Model

Setelah Uji persyaratan analisis dilakukan berikutnya adalah melakukan

4. HASIL PENELITIAN

a. Pengujian Persyaratan Analisis

Sebelum dilakukan analisis data, diperlukan terlebih dahulu uji persyaratan analisis sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Nilai α	Nilai sig	Interpretasi
X ₁	0,05	0,050	Normal
X ₂	0,05	0,007	Tidak Normal
X ₃	0,05	0,086	Normal
Y	0,05	0,200	Normal

2) Uji Homogenitas

Tabel 3.2. Hasil Uji Homogenitas

Variabel	Nilai α	Nilai sig	Interpretasi
Y terhadap X ₁	0,05	0,002	Tidak Homogen
Y terhadap X ₂	0,05	0,092	Homogen
Y terhadap X ₃	0,05	0,002	Tidak Homogen
X ₃ terhadap X ₁	0,05	0,001	Tidak Homogen
X ₃ terhadap X ₂	0,05	0,032	Tidak Homogen

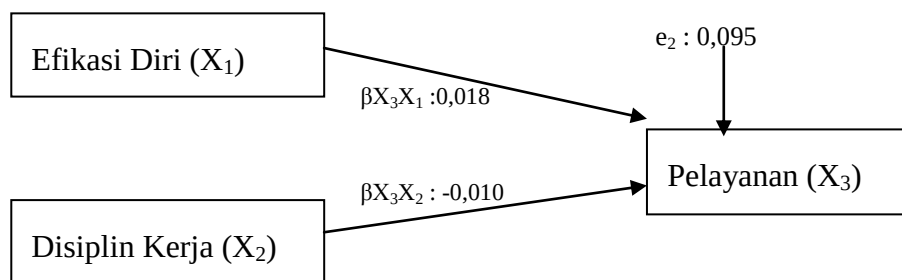
perhitungan dan menguji masing-masing jalur sebagaimana disajikan dalam tabel berikut.

Variabel	Koefisien Jalur		Keputusan	Kesimpulan
	SLF*	t_{hitung}		
Y terhadap X_1	0,018	57,072	Ho diterima	Tidak signifikan
Y terhadap X_1	0,010	0,581	Ho diterima	Tidak signifikan
Y terhadap X_1	0,747	14,201	Ha diterima	Signifikan
Y terhadap X_1	0,000	0,013	Ho diterima	Tidak signifikan
Y terhadap X_1	0,253	4,810	Ha diterima	Signifikan

Koefisien Jalur Sub Struktur 1

Model analisis koefisien jalur sub struktur 1 dinyatakan dalam bentuk persamaan $X_3 = \beta_{X_3X_1} X_1 + \beta_{X_3X_2} X_2 + \varepsilon_1$.

Pengujian ini akan memberikan pengambilan keputusan uji hipotesis pertama.



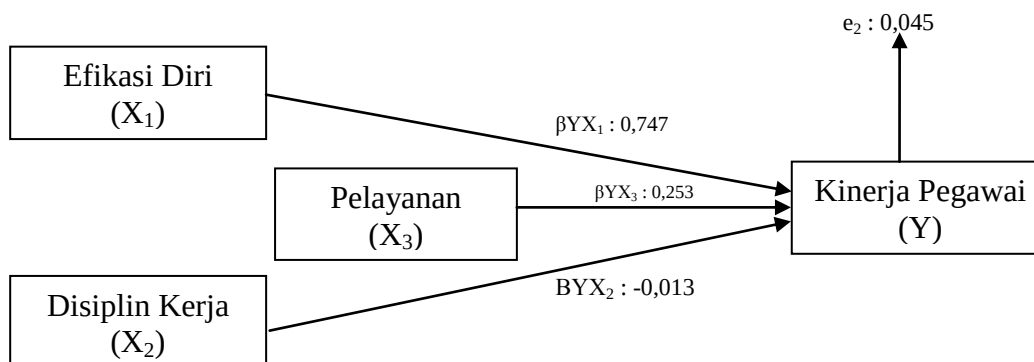
Gambar 3.1. Sub setruktur 1

Berdasarkan pengujian sub struktur 1, nilai koefisien jalur (ρ_{31}) sebesar 1,003 dengan $t_{hitung} = 57,072$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa Efikasi Diri (X_1) berpengaruh langsung terhadap

Pelayanan (X_3). Dan nilai koefisien jalur (ρ_{32}) sebesar -0,010 dengan $t_{hitung} = 0,581$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$. Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka koefisien jalur tidak signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja (X_2) tidak berpengaruh langsung terhadap Pelayanan (X_3).

Koefisien Jalur Sub Struktur 2

$$Y = \beta_{YX_1} X_1 + \beta_{YX_2} X_2 + \beta_{YX_3} X_3 + \varepsilon_2$$



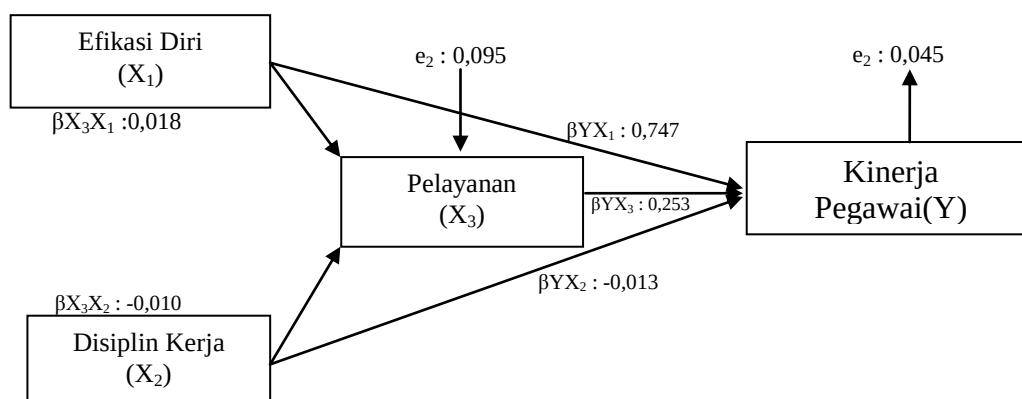
Gambar 3.2. Sub Struktur 2

Dari hasil perhitungan pada gambar 2, nilai koefisien jalur (ρ_{41}) sebesar 0,747 dan $t_{hitung} = 14,201$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka koefisien jalur signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa Efikasi Diri (X_1) berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai (Y). Nilai koefisien jalur (ρ_{42}) sebesar 0,000 dan $t_{hitung} = -0,013$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka koefisien jalur tidak signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa Disiplin kerja (X_2) tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai (Y). Nilai koefisien jalur (ρ_{43}) sebesar 0,253 dan $t_{hitung} = 4,810$ pada $\alpha = 0,05$ diperoleh $t_{tabel} = 1,66$, Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka koefisien

jalur signifikan. dari temuan ini dapat disimpulkan bahwa Pelayanan (X_3) berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai (Y).

Perhitungan Pengaruh Langsung dan tidak Langsung Antar Variabel

Berdasarkan pengujian hipotesis koefisien jalur yang telah dilakukan membuktikan bahwa variabel yang digunakan dalam penelitian ini yakni X_1 terhadap X_3 , X_1 terhadap Y, dan X_3 terhadap Y signifikan dan model fit. Bila digambarkan studi kausal empirik tersebut adalah sebagai berikut X_1 dan X_3 terhadap Y serta X_1 terhadap X_3 dapat dibuat persamaan struktural berikut ini:



Gambar 3.3 Model Kausal Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada data yang dikumpulkan dan pengujian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Efikasi Diri tidak berpengaruh langsung terhadap Pelayanan. Hal ini berarti keyakinan atas kemampuan yang dimiliki pegawai Puskesmas tidak dapat memberikan suatu hal yang positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- Disiplin kerja tidak berpengaruh langsung terhadap Pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja belum mempunyai pengaruh yang positif terhadap pelayanan,

sehingga perlu dilakukan penelitian ulang terhadap variabel disiplin kerja.

- Efikasi Diri berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa keyakinan atas kemampuan yang dimiliki oleh pegawai puskesmas dapat memberikan dampak yang positif terhadap kinerja pegawai puskesmas.
- Disiplin kerja tidak berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja belum mempunyai pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai puskesmas, sehingga perlu

dilakukan penelitian ulang terhadap variabel disiplin kerja.

- e. Pelayanan berpengaruh langsung terhadap kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerja [pegawai puskesmas.

6. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah :

a. Bagi Puskesmas

- 1) Untuk memberikan keyakinan atas kemampuan yang dimiliki pegawai puskesmas, maka diperlukan suatu bimbingan teknis mengenai pelayanan sehingga dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakat..
- 2) Untuk menghin dari ke tidak puas terhadap pelayanan, maka pegawai harus memperhatikan disiplin kerja yang baik. Sehingga tidak terjadi penundaan dalam pelayanan.
- 3) Diperlukan suatu pelatihan-pelatihan tertentu untuk menunjang suatu skil atau kemampuan, sehingga pegawai puskesmas semakin yakin terhadap kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut.
- 4) Disiplin kerja harus ditingkatkan lagi, hal ini agar dapat meberikan suatu kontribusi yang baik untuk kinerja pegawai.
- 5) Pelayanan yang baik dapat memberikan dampak terhadap kinerja, maka dari itu perlu dilakukan pembenahan lagi dalam hal pelayanan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dampak meneliti ulang antara variabel disiplin kerja terhadap pelayanan, disiplin kerja terhadap kinerja pegawai yang dalam penelitian ini belum memberikan pengaruh yang positif. serta diharapkan dapat menambah varibel-variabel untuk mengetahui apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai dan dapat

menentukan kriteria responden sehingga dapat mengontrol responden yang menjadi sampel. Serta untuk melakukan penelitian yang sama, dengan metode yang sama tetapi dengan sampel yang lebih besar agar diperoleh kesimpulan yang mendukung teori dan konsepnya dapat diterima secara umum.

DAFTARPUSTAKA

- Alwisol, 2004, *Psikologi Kepribadian*, Malang: UM Press
- Ardana, I Komang, dkk. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta; Rineka Cipta
- Atik dan Ratminto, 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Carter dan Standart Pelayanan Minimal*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. 1997. *Self Efficacy and Health Behaviour*. Cambridge; Cambridge University Press.
- Bangun, Wilson, Dr. Prof, SE, M.Si. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung; PT. Gelora Aksara Pratama, Erlangga.
- Darsono, dan Tjatjuk Siswandoko. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta; Nusantara Consulting.
- Davis, Keith dan John W. 1985. *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta; Erlangga.
- Donnelly, Gibson. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta; Erlangga.

- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS21*. Semarang; Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. Nurdan Risnawita, Rini S. 2010. *Teori-teori Psikologi*. Ar-ruz Media,
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; BPFE UGM
- Handoko, T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta; BPFE UGM
- Hardiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jasin, A. 1989. *Peningkatan Pembinaan Disiplin Nasional dalam Sistem dan Pola Pendidikan Nasional*. Jakarta : Centre For Strategic and International Studies.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kreitner, Robert dan Kinicki, Angelo. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid1. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Jakarta: Penerbit PT. Prehalindo
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis. (Edisi Pertama)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. (Edisi III). Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J&Peterson, S. J. 2010. *Human Resource Development Quarterly*.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia perusahaan*. Cetakan Kesepuluh, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono, 2011. *Pengukuran kinerja Berbasis Kompetensi*, Edisi Revisi, Jakarta : Rajawali Pers.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Musfiquon. 2012. *Pengembangan Media dan Sumber Media Pembelajaran*. Jakarata: PT Prestasi Pustakarya.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala, 2010 *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rivai,Veithzal. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan dari Teori ke Praktek*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2012. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti, 2013 *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan*

- Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : PT. Refika Aditama.
- Setiyawan, B. dan Waridin. 2006. *Pengaruh Disiplin kerja Karyawan dan Budaya Organisasi terhadap kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Karyadi*”, JBRI. Vol. 2, No. 2.
- Siagian, Sondang. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara,
- Sidik, Moh. Dan Saludin Muis. 2009, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. (Edisi Pertama). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif & RND*, Bandung : Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis Pendekatan Filosofidan Praktis*. Jakarta : PT. Malta Printindo.
- Suharto. 2016. Responsiveness, Customer Relationship Management, Confidence and Customer Loyalty. *Scienftific Journal of PPI-UKM*. Vol. 3. No. 2. 59-64.
- Sujarweni. 2013. *Statistik untuk Penelitian*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sulaeman, ES, 2009, *Manajemen Kesehatan teori dan praktik di Puskesmas*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Prenada Media (Kencana).
- Tjiptono, Fandian Gregorius Chandra. 2001. *Service, Quality, and Satisfaction*. (Edisi III). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Umar, Husein. 2010, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Cetakan ke-3, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Widarjono, Agus. 2010. *Analisis Statistika Multivariat Terapan*”, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia; Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Jakarta : Salemba Empat.
- Wood, R. E., & Bandura, A. 1989. *Impact of Conceptions of Ability on Self-Regulatory Mechanism and Complex Decision Making*, Journal of Personality and Social Psychology.