**PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA LAYANAN PUSKESMAS GROBOGAN KABUPATEN GROBOGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program

Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik

 

**Oleh :**

**IMELDASARI DIAHYUSMITA**

NPM : 191003632010938

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan merupakan perasaan senang yang dialami pasien setelah memenuhi atau melampaui harapan pengguna tersebut. Puskesmas merupakan sarana dan sumber pelayanan kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan dengan mengutamakan pelanggan sebagai prioritas dan memberikan informasi kesehatan yang tepat bagi pelanggan atau pengguna jasa. Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk Mengetahui dan Menganalisis Pengaruh Disiplin kerja terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan, (2) Untuk menganalisis hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan, dan (3) Untuk menguji hipotesis penelitian tentang Pengaruh Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan. Tipe penelitian ini adalah explanatory. Populasi penelitian seluruh pasien di Puskesmas Grobogan, sampel penelitian 40 responden dengan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner/angket. Analisa data menggunakan teknik analisa kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan rumus Statistik Product Momen dan Korelasi Ganda. Hasil penelitian ini adalah: (1) Disiplin kerja terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan sangat tinggi dengan skor 80,96%, (2) Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan sangat tinggi dengan skor 78,33%, (3) Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan sangat tinggi dengan skor 79,29%, (4) Ada Pengaruh Disiplin kerja terhadap Tingkat Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan rh > rt atau 0,515 > 0,312, (5) Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan rh > rt atau 0,748 > 0,312, (6) Ada Pengaruh Disiplin kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan pengguna layanan di Puskesmas Grobogan rh > rt 1,77 > 0,312. Saran dalam penelitian ini adalah (1) Diharapkan kedepannya petugas harus bersikap lebih adil dalam melayani sesuai nomor urut antrean dan tidak ada diskriminasi, (2) Ketersediaan tempat cuci tangan harus lebih diperhatikan di Puskesmas Grobogan, (3) Diharapkan kedepannya Puskesmas Grobogan menyediakan kotak saran, (4) Perawat harus lebih bersikap akrab dan ramah kepada pasien dalam melayani pasien, (5) Puskesmas memberikan sanksi kepada petugas yang kurang tepat waktu dalam bekerja, (6) diharap pihak puskesmas menambah jumlah kursi untuk pasien yang berobat

**Kata Kunci:** Disiplin Pegawai, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasaan Pengguna Layanan.