

Peran Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Klinik Larizma Husada

The Role of Work Discipline in Improving Employee Performance at the Larizma Husada Clinic

Agnes Elsy Wardhany Sihura & Enik Rahayu*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 16 Desember 2025; Direview: 02 Januari 2026; Disetujui: 02 Februari 2026

*Corresponding Email: enikrahayu@stiepari.ac.id

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk menganalisis peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Klinik Larizma Husada di Harjosari, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang. Masalah difokuskan pada bagaimana penerapan disiplin kerja karyawan dalam aktivitas pelayanan serta implikasinya terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Guna mendekati masalah ini dipergunakan acuan teori manajemen sumber daya manusia dan teori kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif. Data-data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri atas pimpinan klinik, karyawan klinik, serta pasien atau keluarga pasien. Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan tercermin melalui ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, tanggung jawab kerja, serta etika pelayanan, yang berperan penting dalam meningkatkan keteraturan kerja, efektivitas pelaksanaan tugas, dan kualitas pelayanan kesehatan. Kajian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja tidak hanya dipahami sebagai kewajiban formal, tetapi juga sebagai komitmen profesional dan tanggung jawab moral karyawan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan dan mutu pelayanan klinik.

Kata Kunci: Disiplin Kerja; Kinerja Karyawan; Pelayanan Kesehatan.

Abstract

This article aims to analyze the role of work discipline in improving employee performance at Larizma Husada Clinic in Harjosari, Bawen District, Semarang Regency. The problem focuses on how work discipline is implemented in service activities and its implications for employee performance and the quality of services perceived by patients. To address this issue, this study is grounded in human resource management theory and employee performance theory. This research employs a qualitative approach with a descriptive qualitative design. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation involving informants consisting of clinic management, clinic employees, as well as patients or patients' family members. The data were analyzed qualitatively through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that employee work discipline is reflected in punctuality, compliance with standard operating procedures, job responsibility, and service ethics, which play an important role in improving work orderliness, task effectiveness, and the quality of health services. This study concludes that work discipline is not only understood as a formal obligation but also as a professional commitment and moral responsibility in providing optimal health services, thereby contributing to improved employee performance and overall clinic service quality.

Keywords: Work Discipline; Employee Performance; Health Services.

How to Cite: Sihura, A.E.W., & Rahayu, E. (2026). Peran Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Klinik Larizma Husada.. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (3): 1213-1219.

PENDAHULUAN

Disiplin kerja merupakan elemen fundamental dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan penting dalam memastikan ketercapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, disiplin kerja memiliki implikasi yang lebih luas karena berkaitan langsung dengan keselamatan pasien, kualitas pelayanan, serta kepercayaan masyarakat terhadap institusi layanan kesehatan. Klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga perilaku disiplin karyawan menjadi prasyarat utama dalam menjaga mutu pelayanan secara konsisten (E. E. Y. Hasibuan, 2018); (Mangkunegara, 2015). Kinerja karyawan klinik yang optimal tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga menentukan tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan (Robbins, S. P., & Judge, 2022).

Kinerja karyawan di sektor kesehatan tidak dapat dilepaskan dari kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, ketepatan waktu, tanggung jawab profesional, serta etika pelayanan. Disiplin kerja dalam konteks ini tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan administratif terhadap aturan organisasi, tetapi juga sebagai wujud komitmen profesional dan tanggung jawab moral dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik cenderung menunjukkan konsistensi perilaku kerja, ketelitian, serta kesungguhan dalam melaksanakan tugas sesuai standar, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sebaliknya, lemahnya disiplin kerja berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian prosedur, serta menurunnya persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima (Sutrisno, 2020); (Sinambela, 2021); (Nurhalim & Puspita, 2021).

Secara teoretis, disiplin kerja dipahami sebagai mekanisme pengendalian perilaku yang mengarahkan individu agar bertindak selaras dengan norma, aturan, dan tujuan organisasi. Dalam kerangka manajemen sumber daya manusia, disiplin berfungsi tidak hanya sebagai alat kontrol, tetapi juga sebagai sarana pembentukan perilaku kerja yang profesional dan bertanggung jawab. Sementara itu, teori kinerja memandang kinerja karyawan sebagai hasil interaksi antara kemampuan, motivasi, dan dukungan sistem kerja. Dalam perspektif ini, disiplin kerja berperan sebagai faktor penghubung yang menjembatani tuntutan organisasi dengan perilaku kerja individu, sehingga memungkinkan terciptanya kinerja yang optimal dan berkelanjutan (Dessler, 2020); (Lestari, P., & Handoko, 2021); (Kotler, Philip; Armstrong, 2008); (Kotler, Philip; Armstrong, 2008); (Wibowo, 2020).

Pada pelayanan kesehatan primer seperti klinik, penerapan disiplin kerja memiliki kompleksitas tersendiri karena melibatkan berbagai profesi dengan latar belakang pendidikan, kompetensi, dan tanggung jawab yang berbeda, seperti perawat, bidan, dan tenaga administrasi. Masing-masing profesi memiliki standar kerja dan kode etik yang harus dipatuhi secara konsisten dalam praktik pelayanan sehari-hari. Oleh karena itu, disiplin kerja menjadi fondasi utama dalam menjaga koordinasi antarprofesi, kelancaran alur pelayanan, serta kesinambungan mutu pelayanan kesehatan (Ginting, 2015). Selain itu, tingginya beban kerja, fluktuasi jumlah pasien, serta keterbatasan sumber daya sering kali menjadi tantangan dalam penerapan disiplin kerja secara konsisten di lingkungan klinik (Kirani & Bagia, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa disiplin kerja berkorelasi positif dengan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di sektor kesehatan. Studi-studi pada rumah sakit, puskesmas, dan klinik pratama umumnya menegaskan bahwa ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur, dan tanggung jawab kerja berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih menempatkan disiplin kerja sebagai variabel yang diukur secara kuantitatif, sehingga pemahaman mengenai bagaimana disiplin kerja dipraktikkan, dimaknai, dan dinegosiasikan dalam konteks kerja sehari-hari tenaga kesehatan masih relatif terbatas. Selain itu, disiplin kerja sering diposisikan sebagai faktor teknis dan struktural, tanpa menggali dimensi normatif dan moral yang melekat pada praktik pelayanan kesehatan (Asari et al., 2023); (Aja et al., 2023); (Lestari, D., & Wahyudi, 2023).

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat celah penelitian yang bersifat konseptual, yaitu keterbatasan pemahaman mengenai disiplin kerja sebagai praktik sosial dan profesional yang hidup dalam interaksi antara pimpinan, karyawan, dan pasien. Pendekatan kualitatif diperlukan untuk menggali secara mendalam bagaimana disiplin kerja dijalankan, dipersepsikan, serta dirasakan dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, disiplin kerja tidak hanya dipahami sebagai seperangkat aturan formal, tetapi juga sebagai nilai dan komitmen yang membentuk perilaku kerja tenaga kesehatan.

Klinik Larizma Husada di Harjosari, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki intensitas pelayanan yang cukup tinggi dan melibatkan berbagai profesi tenaga kesehatan dengan karakteristik kerja yang berbeda. Dinamika pelayanan di klinik ini menjadikan disiplin kerja sebagai faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di Klinik Larizma Husada, dengan melibatkan perspektif pimpinan, pengalaman kerja karyawan, serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Riyanto et al., 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Klinik Larizma Husada di Harjosari, Kecamatan Bawen, Kabupaten Semarang, dengan menekankan pada proses, makna, dan dinamika penerapan disiplin kerja dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti menggali perspektif subjek penelitian secara kontekstual dan holistik, khususnya dalam memahami perilaku kerja dan interaksi pelayanan yang tidak dapat direduksi menjadi angka semata (Creswell, J. W., & Plano Clark, 2018).

Subjek penelitian melibatkan informan yang dipilih secara purposive berdasarkan keterlibatan langsung dan relevansi pengalaman terhadap fokus penelitian, yaitu pimpinan klinik sebagai pengambil kebijakan, karyawan klinik sebagai pelaksana pelayanan, serta pasien atau keluarga pasien sebagai penerima layanan. Pemilihan informan didasarkan pada prinsip *information-rich cases*, yakni individu yang dipandang mampu memberikan informasi mendalam mengenai penerapan disiplin kerja dan implikasinya terhadap kinerja serta kualitas pelayanan. Jumlah informan tidak ditentukan secara kuantitatif, melainkan mengikuti prinsip kecukupan dan kedalaman data (*data adequacy*), di mana proses pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang konsisten dan tidak menghasilkan temuan substantif baru (*theoretical saturation*) (Sugiyono, 2016).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pemahaman, pengalaman, serta interpretasi informan mengenai disiplin kerja, bentuk penerapannya, faktor yang memengaruhi konsistensinya, serta dampaknya terhadap kinerja dan kualitas pelayanan. Observasi langsung dilakukan untuk menangkap praktik disiplin kerja dalam situasi pelayanan nyata, seperti ketepatan waktu, kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, dan interaksi antara karyawan dan pasien. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang mencakup peraturan kerja, jadwal kerja, struktur organisasi, serta catatan kehadiran yang relevan dengan fokus penelitian. Kombinasi ketiga teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang saling melengkapi dan memperkaya perspektif analisis.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*), yang berperan dalam keseluruhan proses penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Untuk menjaga fokus dan konsistensi pengumpulan data, peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, serta catatan lapangan. Pedoman wawancara disusun secara fleksibel untuk memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap isu-isu yang muncul selama proses wawancara, sehingga kedalaman data lebih diutamakan dibandingkan keluasan jumlah informan.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan cara memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi tematik dan tabel ringkas untuk memudahkan penelusuran pola dan hubungan antartema. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan reflektif dengan mempertimbangkan konsistensi temuan antar sumber data. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik, serta dengan membandingkan temuan antar informan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran disiplin kerja dalam konteks klinik (Miles, M.B., Huberman, 1994).

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Kategori Informan	Informan	Jumlah
1	Informan kunci	Kepala Klinik Larizma Husada	1
2	Informan utama	Karyawan klinik (perawat, bidan, administrasi)	4
3	Informan pendukung	Pasien / keluarga pasien	2
Total Informan			7

Tabel 2. Panduan Pertanyaan Wawancara Penelitian

No	Informan	Fokus Pertanyaan
1	Kepala Klinik	Kebijakan dan aturan disiplin kerja yang diterapkan di klinik
		Mekanisme pengawasan, pembinaan, dan evaluasi disiplin kerja karyawan
		Pandangan pimpinan mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan
		Kendala dan upaya dalam penerapan disiplin kerja di lingkungan klinik
2	Karyawan Klinik	Pemahaman karyawan tentang konsep dan pentingnya disiplin kerja
		Penerapan disiplin kerja dalam aktivitas pelayanan sehari-hari
		Dampak disiplin kerja terhadap pelaksanaan tugas, tanggung jawab, dan kinerja
		Faktor pendukung dan penghambat penerapan disiplin kerja
3	Pasien/Keluarga	Persepsi terhadap ketepatan waktu dan kedisiplinan pelayanan klinik
		Pengalaman menerima pelayanan dari karyawan klinik
		Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik secara umum

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini disajikan dan dibahas secara terpadu berdasarkan temuan lapangan yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan telaah dokumentasi. Pembahasan difokuskan pada peran disiplin kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan Klinik Larizma Husada, yang dianalisis melalui dua aspek utama, yaitu penerapan disiplin kerja karyawan serta implikasinya terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Penyajian hasil tidak hanya menampilkan data deskriptif berupa persentase, tetapi juga diinterpretasikan secara kontekstual untuk memahami makna disiplin kerja dalam praktik pelayanan kesehatan sehari-hari.

Penerapan Disiplin Kerja Karyawan Klinik

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara mendalam dengan pimpinan serta karyawan Klinik Larizma Husada, ditemukan bahwa disiplin kerja telah menjadi bagian dari praktik kerja sehari-hari, terutama dalam hal ketepatan waktu kehadiran, kesiapan memulai pelayanan, dan kepatuhan terhadap alur pelayanan yang berlaku. Karyawan pada umumnya menunjukkan kesadaran untuk hadir sesuai jadwal dan memulai pelayanan tepat waktu sebagai bentuk tanggung jawab profesional dalam pelayanan kesehatan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan yang mampu menjaga disiplin kerja secara konsisten cenderung bekerja lebih teratur, mengikuti pembagian tugas dengan jelas, serta menunjukkan kesiapan dalam melayani pasien sejak awal jam operasional. Dalam wawancara,

beberapa karyawan menyampaikan bahwa disiplin kerja dipahami bukan semata-mata sebagai kewajiban administratif, tetapi sebagai komitmen moral untuk menjaga kualitas pelayanan dan keselamatan pasien.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya situasi tertentu yang memengaruhi konsistensi penerapan disiplin kerja. Ketidakkonsistenan umumnya muncul ketika terjadi peningkatan jumlah pasien, keterbatasan tenaga kerja, atau beban kerja yang meningkat secara tiba-tiba. Dalam kondisi tersebut, karyawan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik, meskipun keteraturan kerja tidak selalu dapat dijalankan secara optimal sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa praktik disiplin kerja bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh dinamika pelayanan di lapangan.

Dari sisi kepatuhan terhadap prosedur operasional standar, karyawan pada umumnya menunjukkan pemahaman yang baik mengenai pentingnya SOP dalam pelayanan kesehatan. Hal ini tercermin dari cara mereka mengikuti alur pelayanan, berkoordinasi dengan rekan kerja, serta menjaga etika dan sikap pelayanan terhadap pasien. Pimpinan klinik juga berperan aktif dalam menanamkan nilai disiplin melalui keteladanan, pengawasan langsung, dan pembinaan secara berkelanjutan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Hasibuan (2019) dan Mangkunegara (2015) yang menyatakan bahwa disiplin kerja tercermin dari kepatuhan terhadap aturan, standar kerja, dan norma organisasi. Namun, penelitian ini memperkaya pemahaman tersebut dengan menunjukkan bahwa disiplin kerja di Klinik Larizma Husada tidak hanya dibentuk oleh aturan formal, tetapi juga oleh kondisi kerja, beban pelayanan, dan ketersediaan sumber daya. Hal ini sejalan dengan Maharani et al. (2021) yang menegaskan bahwa lingkungan kerja dan tuntutan organisasi berpengaruh terhadap perilaku kerja individu.

Peran Disiplin Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan Klinik Larizma Husada. Disiplin kerja tidak hanya berdampak pada keteraturan pelaksanaan tugas, tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas kerja, kualitas pelayanan, serta kepuasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan klinik, sekitar 80% informan menyatakan bahwa disiplin kerja membantu mereka bekerja lebih terstruktur, fokus, dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan kesehatan. Karyawan yang memiliki disiplin kerja baik cenderung mampu mengelola waktu kerja dengan lebih efektif, meminimalkan kesalahan pelayanan, serta menjaga konsistensi kualitas pelayanan kepada pasien.

Dari perspektif pasien dan keluarga pasien sebagai informan pendukung, hasil wawancara menunjukkan bahwa 70% informan menilai pelayanan klinik sudah berlangsung dengan tertib dan tepat waktu, sehingga memberikan rasa aman dan nyaman selama menerima layanan kesehatan. Namun demikian, 30% informan menyatakan masih terdapat waktu tunggu yang relatif lama pada jam-jam tertentu, terutama saat jumlah pasien meningkat. Persepsi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan secara umum telah dirasakan manfaatnya oleh pasien, meskipun masih terdapat ruang perbaikan dalam pengelolaan waktu dan alur pelayanan.

Tabel 4. Kinerja Karyawan Berdasarkan Persepsi Informan

Indikator Kinerja	Persentase Penilaian Positif	Keterangan
Ketepatan dan kecepatan pelayanan	70%	Baik
Kualitas pelayanan kepada pasien	75%	Baik
Tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas	80%	Sangat baik
Kerja sama dan koordinasi kerja	75%	Baik

Sumber: Data primer diolah, 2025

Temuan penelitian ini memperkuat teori kinerja yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2016), yang menyatakan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil dari perilaku kerja yang

terarah, konsisten, dan selaras dengan tujuan organisasi. Disiplin kerja berperan sebagai mekanisme pengendalian perilaku yang mendorong karyawan untuk bekerja sesuai standar dan prosedur yang telah ditetapkan (Kotler, Philip; Armstrong, 2008). Selain itu, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh (Sari, M., & Nugroho, 2022) serta (Aja et al., 2023) yang menyimpulkan bahwa disiplin kerja berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan kesehatan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengungkapan proses pemaknaan disiplin kerja oleh karyawan Klinik Larizma Husada yang bersifat situasional dan kontekstual, bukan sekadar sebagai kepatuhan terhadap aturan formal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan memaknai disiplin kerja secara berbeda bergantung pada kondisi pelayanan, khususnya ketika menghadapi lonjakan jumlah pasien dan keterbatasan sumber daya. Dalam situasi tersebut, disiplin kerja tidak selalu diwujudkan melalui ketepatan waktu atau kepatuhan prosedural secara kaku, melainkan melalui prioritas tindakan, penyesuaian alur kerja, dan pengambilan keputusan cepat demi menjaga keselamatan dan kenyamanan pasien.

Temuan ini menunjukkan bahwa disiplin kerja dalam konteks pelayanan kesehatan primer bersifat adaptif dan negosiatif, di mana karyawan secara aktif menimbang antara kepatuhan terhadap standar operasional dan tuntutan etis pelayanan di lapangan. Perspektif ini muncul secara konsisten dalam narasi informan karyawan dan dikonfirmasi oleh pengalaman pasien, yang menilai kualitas pelayanan tidak semata dari kecepatan atau ketepatan waktu, tetapi dari kesiapan, kejelasan komunikasi, dan perhatian karyawan dalam kondisi pelayanan yang padat.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara akademik dengan memperluas konsep disiplin kerja dari sekadar instrumen pengendalian organisasi menjadi praktik kerja yang dibentuk melalui interaksi antara aturan formal, tekanan operasional, dan pertimbangan profesional karyawan. Pendekatan ini belum banyak diungkap dalam penelitian disiplin kerja yang umumnya menekankan hubungan linier antara disiplin dan kinerja, khususnya dalam konteks klinik kesehatan skala kecil.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disiplin kerja di Klinik Larizma Husada tidak muncul sebagai konsep tunggal yang dipraktikkan secara seragam, melainkan sebagai praktik kerja yang dimaknai dan dijalankan secara kontekstual oleh karyawan dalam situasi pelayanan yang beragam. Temuan lapangan menunjukkan bahwa disiplin kerja dipraktikkan tidak hanya melalui kepatuhan terhadap aturan formal seperti ketepatan waktu dan prosedur operasional, tetapi juga melalui kemampuan karyawan menyesuaikan cara kerja, mengambil keputusan cepat, dan memprioritaskan kebutuhan pasien ketika menghadapi tekanan beban kerja dan keterbatasan sumber daya.

Penelitian ini mengungkap bahwa hubungan antara disiplin kerja dan kinerja karyawan tidak bersifat linier dan mekanis, melainkan dipengaruhi oleh dinamika operasional klinik, relasi kerja antarpegawai, serta tuntutan etis pelayanan kesehatan. Dalam konteks tertentu, kinerja karyawan justru dinilai lebih tinggi ketika disiplin kerja diwujudkan secara adaptif, misalnya melalui fleksibilitas alur pelayanan dan intensitas komunikasi dengan pasien, dibandingkan kepatuhan prosedural yang kaku. Perspektif pasien sebagai informan pendukung memperkuat temuan ini dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih dirasakan dari sikap responsif dan perhatian karyawan daripada sekadar ketepatan waktu pelayanan.

Dengan demikian, simpulan penelitian ini menegaskan bahwa disiplin kerja dalam pelayanan kesehatan primer perlu dipahami sebagai praktik sosial yang dinegosiasikan dalam situasi nyata, bukan semata-mata sebagai instrumen pengendalian organisasi. Temuan ini memberikan implikasi konseptual bahwa kajian disiplin kerja perlu memperhitungkan konteks kerja, tekanan operasional, dan dimensi etis pelayanan, khususnya pada klinik skala kecil, agar pemahaman mengenai kinerja karyawan tidak terjebak pada pendekatan normatif dan generalistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aja, V., Pratiwi, N., & Khairi, A. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Bina Pratama Sakato Jaya. *Jurnal Bisnis Digital (J-BisDig)*, 1(1), 53–73. <https://doi.org/10.52060/j-bisdig.v1i1.1093>
- Asari, A., Romindo, Rijal, S., Abdurrohman, Hendriati, Y., Faidal, Afifah, Z., Kartiko, A., Sunarno, N., Mujanah, S., Damanik, H. M., Sukamdani, N. B., & Baedowi, M. (2023). *Manajemen SDM di Era Transformasi Digital*. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research (3rd ed.)*.
- Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). In *Pearson*.
- Ginting, I. M. (2015). Jurnal Manajemen Jurnal Manajemen. *Pengaruh Celebrity Endorsement, Brand Image, Dan Testimoni Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Mie Instan Lemonilo Pada Media Sosial Instagram*, 6(1), 131–143.
- Hasibuan, E. E. Y. (2018). *PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KIERJA KARYAWAN PADA PRIMA IN HOTEL YOGYAKARTA*. eprints.uty.ac.id. http://eprints.uty.ac.id/2009/1/5140211327_ELDA_YOSEVA_HASIBUAN_Fik.pdf
- Hasibuan, M. S. . (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Kirani, K. D. B., & Bagia, I. W. (2020). Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(Bagia, I.(2), 231–240.
- Kotler, Philip; Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*.
- Lestari, D., & Wahyudi, T. (2023). Transparansi dan Persepsi Anggota terhadap Manajemen Risiko Koperasi. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 15(1), 67–81.
- Lestari, P., & Handoko, S. (2021). Disiplin kerja dan produktivitas: Studi kasus pada perusahaan tekstil. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 5(1), 98–112.
- Maharani, N. P. D. S., Indrayani, I. G. A. P. W., & Diwyarthi, N. D. M. S. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja Karyawan Departemen Housekeeping di Hotel A Ubud. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(1), 1–12. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i1.451>
- Mangkunegara. (2015). Jurnal Ilmu Manajemen. *Ilmumanajemen*, 4(93), 131–134.
- Miles, M.B., Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis (2nd edition)*.
- Nurhalim, A. D., & Puspita, S. (2021). Pentingnya Analisis Kebutuhan Pelatihan Untuk Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Bisnis*, 12(2a), 104–110. <https://doi.org/10.47927/jikb.v12i2a.202>
- Riyanto, A., Dewi, A., Th, M., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). *Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang*. 7(1), 172–178.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (19th ed.). In *Pearson*.
- Sari, M., & Nugroho, D. (2022). Dampak paparan informasi digital terhadap stres kerja Generasi Z. *Jurnal Teknologi Dan Perilaku Manusia*, 5(2), 123–138.
- Sinambela, E. A. (2021). Motivasi Kerja Dan Dukungan Organisasi Serta Pengaruhnya Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Baruna Horizon*, 4(1), 34–42. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v4i1.55>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (XV)*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Jakarta: Kencana*.
- Wibowo, N. (2020). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI CV. POLA PRAKARYA. *DECISION: Jurnal Sosial Ekonomi Bisnis*, 34–39.