

Pengaruh Pelayanan, Disiplin, Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien
Pada Puskesmas Janapria Lombok Tengah

¹Opil Krismantara, ²H. Nizar Hamdi, ³Rosyia Wardani

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM

¹krismant62@gmail.com, ²nizar-hamdi69@gmail.com, ³rosyia3112@gmail.com

Abstract

This research aims to determine whether service, discipline and environment have a significant simultaneous influence on patient satisfaction at the Janapria Health Center in Central Lombok. So this research variable consists of three (3) independent variables, namely Service (X1), Discipline (X2), Environment (X3) and the dependent variable, namely Patient Satisfaction (Y). The population in this study were people who had used services at the Central Lombok Janapria Community Health Center; the number of which is not known with certainty. The method used in this research is non-probability sampling. "Non-probability sampling is a sampling method that does not give each element or member of the population the same opportunity to be selected as a sample. In the sample size, the researcher took the 3rd point, namely a minimum sample size of 10 times the number of variables studied. So the number of sample members is $10 \times 4 = 40$ respondents in this study. Data is processed using SPSS. The results of this research show that service, discipline and environment have a significant effect on patient satisfaction at the Janapria Health Center; this can be seen from the calculated f value of 73.504 which is greater than the f table value of 2.81 with a significance level of 0.000 which is smaller than 0.05.

Keywords: Service, Discipline, Environment, Patient Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui pelayanan, disiplin dan lingkungan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Janapria Lombok Tengah. Sehingga variabel penelitian ini terdiri dari tiga (3) variabel independen yaitu Pelayanan (X1), Disiplin (X2), Lingkungan (X3) dan variabel dependennya yaitu Kepuasan Pasien (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang pernah menggunakan pelayanan Pada Puskesmas Janapria Lombok Tengah yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling. "Non-probability sampling adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama sebagai setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam ukuran sampel peneliti mengambil poin ke-3 yaitu jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Maka jumlah anggota sampel yaitu $10 \times 4 = 40$ responden dalam penelitian ini. Data diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan, disiplin dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas janapria, hal tersebut dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar 73,504 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,81 dengan tingkat signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05.

Kata Kunci: Pelayanan, Disiplin, Lingkungana, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Sumber daya yang paling penting dalam penyelenggaraan jasa pelayanan publik di bidang kesehatan adalah sumber daya manusia, karena dengan adanya sumber daya manusia, maka sumber daya yang lainnyapun bisa dikendalikan sehingga dapat berfungsi dengan baik. salah satu konsep dalam memberikan kepuasan di bidang jasa pelayanan yaitu terciptanya

kinerja pelayanan yang baik di bidang jasa pelayanan publik. Hal ini akan menjadi masalah jika penggunaan waktu yang kurang tepat tentunya pelayanan akan tertunda dan mencerminkan tenaga kesehatan belum semaksimal mungkin membantu dalam proses penyembuhan klien bahkan sebaliknya dapat menjadi masalah bagi profesi kesehatan dimata masyarakat.

Pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Apabila kualitas pelayanannya buruk maka akan berdampak pada kepuasan pasien. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Kepuasan merupakan hal yang sangat penting harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. karena kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan quality care dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan tingkat perasaan pasien yang muncul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien berdasarkan perasaannya terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas atau dapat dikatakan bahwa bagaimana cara seorang pasien mengevaluasi seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas sehingga dapat menimbulkan tingkat rasa kepuasan. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Di puskesmas Janapria pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pasien dilayani dengan baik, penanganan pasien sangat cepat dan tepat.

Selain kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien juga dapat dipengaruhi oleh disiplin kerja pegawai. kedisiplinan kerja merupakan harapan dan keinginan semua pihak, bukan saja dari pihak puskesmas yang ingin mencapai keuntungan dan kemajuan tetapi juga oleh masyarakat pada umumnya, terlebih dalam jasa pelayanan puskesmas yang sangat

membutuhkan ketetapan dan kecepatan dalam penanganan pasien. Oleh karena itu, pegawai atau perawat sebagai ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien diharapkan selalu mempunyai disiplin kerja yang tinggi dan bekerja dengan penuh tanggung jawab. Sebagai contoh, Bagi perawat di puskesmas Janapria yang tidak disiplin dalam menangani pasien akan berakibat fatal (bahkan dalam hitungan detik pun) akan sangat membahayakan keselamatan nyawa pasien. Selain pelayanan yang baik dan disiplin dalam melaksanakan tugas salah satu yang paling penting yang perlu di perhatikan adalah penciptaan lingkungan yang menyenangkan dan dapat memenuhi kebutuhan pegawai akan memberikan rasa puas dan mendorong semangat kerja mereka. Sebaliknya lingkungan yang kurang mendapat perhatian akan membawa dampak negatif dan menurunkan semangat kerja, hal ini disebabkan pegawai dalam melaksanakan tugas mengalami gangguan, sehingga kurang semangat dan kurang mencurahkan tenaga dan pikirannya terhadap tugasnya. di puskesmas Janapria lingkungannya sangat aman sehingga pasien yang dirawat inap lebih tenang dan mudah sembuh karena faktor lingkungan.

Lingkungan mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. Lingkungan mengarah kepada beberapa aspek diantaranya manajemen, struktur organisasi, dan deskripsi kerja, kebebasan, lingkungan fisik yang memuaskan, seperti tersedianya tempat ibadah, ruangan yang cukup nyaman untuk bekerja, ventilasi yang baik, keamanan, jam kerja yang sesuai dan tugas – tugas yang bermakna. Kondisi lingkungan dalam variasi – variasi yang relative sederhana dalam suhu, kebisingan, penerangan, atau mutu daerah dapat mendorong efek – efek yang berarti terhadap sikap dan kinerja pegawai. Selain itu rancangan yang memperhatikan jumlah ruang kerja, pengaturan atau tata letaknya dan tingkat kekuasaan pribadi yang diberikan, mempengaruhi kinerja dan tingkat kepuasan pegawai. (Katini 2015).

Salah satu puskesmas yang ada di Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat adalah puskesmas Janapria. Sesuai dengan visi tercapainya Kecamatan Janapria sehat dan mandiri menuju terwujudnya Indonesia sehat. Dan sesuai dengan misinya yaitu Menggerakkan pembangunan berwawasan kesehatan diwilayah Janapria, Mendorong Kemandirian untuk hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat Janapria, Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan diwilayah Janapria, dan Memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga dan masyarakat beserta lingkungannya.

Berdasarkan wawancara awal, informasi yang diterima peneliti dari beberapa perawat dan pasien puskesmas Janapria menemukan permasalahan yang terkait dengan pelayanan yang

masih kurang, dimana pelayanan yang diberikan kurang memuaskan sehingga terdapat kendala dalam mencapai tujuan. Pelayanan yang kurang maksimal karena dipengaruhi oleh beberapa kendala diantaranya terbatasnya peralatan kesehatan, terbatasnya jumlah tenaga kesehatan yang tersedia sehingga tidak sebanding dengan pasien yang terus bertambah.

Dari segi kedisiplinan seperti ketepatan waktu dalam memberikan pelayan, kuantitas dan kualitas pelayanan juga sudah sangat baik. puskesmas Janapria Lombok Tengah perawat sangat disiplin melaksanakan tugasnya berdasarkan jadwal dan tugas masing-masing. Walaupun ada sebagian perawat yang tidak disiplin, terutama pada saat waktu piketnya sering datang terlambat karena faktor jarak tempuh lumayan jauh. Selain pelayanan yang baik dan disiplin, lingkungan juga sangat berpengaruh. Dari hasil observasi awal terkait lingkungan pada puskesmas Janapria Lombok Tengah yaitu masih terdapat beberapa ruangan yang fasilitasnya masih kurang lengkap seperti pada ruang tunggu dan beberapa ruangan belum ada pendingin ruangan (AC). selain itu kebersihan masih terlihat banyak sampah sisa makanan pengunjung yang masih kurang sadar atas kebersihan padahal tempat sampah sudah disediakan. Sehingga para pasien yang dirawat inap kurang merasa nyaman. dari data yang diperoleh peneliti jumlah pengunjung tahun 2021 dan 2022 semakin bertambah. Semakin bertambahnya pengunjung, tentunya membutuhkan pelayanan yang maksimal untuk memenuhi kepuasan pasien puskesmas Janapria Lombok Tengah.

METODE PENELITIAN

Definisi Oprasional Variabel

1. Pelayanan (X1)

pelayanan adalah, kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas Janapria Lombok Tengah yang berhubungan erat dengan kepuasan pengguna pelayanan atau pasien

2. Disiplin (X2)

Disiplin adalah fungsi operasional manajemen karyawan yang terpenting karena tanpa disiplin yang baik dari karyawan, maka akan sulit bagi Rumah Sakit untuk mencapai hasil yang maksimal.

3. Lingkungan (X3)

Lingkungan adalah sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan misalnya kebersihan, suhu udara,

keamanan bekerja, penerangan dan lain-lain. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik apabila Rumah Sakit dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Lingkungan yang kondusif dapat meningkatkan kepuasan dan sebaliknya, lingkungan yang tidak memadai akan dapat menurunkan kepuasan.

4. Kepuasan.

Kepuasan adalah bagaimana perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Jika kinerjanya sesuai harapan maka akan merasa puas terhadap suatu pelayanan yang didapatkannya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan ujivaliditas, uji reabilitas, uji normalitas, uji mutikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), uji beta (dominan), uji koefisien determinasi R.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Deskripsi data yang akan disajikan dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh dilapangan. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan statistik deskripsi. Adapun yang disajikan dalam deskripsi data ini berupa distribusi frekuensi data beserta presentase frekuensinya.

Berdasarkan judul dan rumusan masalah penelitian dimana variable dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu meliputi variabel pelayanan (X1), disiplin (X2), lingkungan (X3) dan kepuasan (Y) dengan jumlah responden sebanyak 40 orang.

Distribusi Frekuensi Reponden

Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	26	65%
2	perempuan	14	35%
	jumlah	40	100%

Sumber: data primer

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa dari 40 responden yang menjadi subjek

penelitian, terlihat responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah presentase sebesar 65% lebih banyak dari pada responden yang

berjenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase sebesar 35%.

Distribusi Frekuensi Responden

Menurut Umur

No	umur	frekuensi	%
1	20-30	6	15%
2	31-40	12	30%
3	41-60	22	55%
Jumlah		40	100%

Sumber : data primer

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, usia responden didominasi usia 41-60 tahun berjumlah 22 orang dengan presentase sebesar 55%, dan usia 31-40 berjumlah 12 orang dengan presentase sebesar 30%, selanjutnya disusul dengan umur 20-30 responden tahun berjumlah 6 orang dengan presentase sebesar 15%.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas di maksudkan untuk menyatakan sejauh mana data yang tertampung pada suatu kuisioner akan mengukur apa yang akan di ukur. Dalam penelitian ini cara menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen.

Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	Butiran Kuesioner	Rhitung	Rkritis	Keterangan
1	Pelayanan	X1.1	0,462	0,30	Valid
		X1.2	0,779		Valid
		X1.3	0,714		Valid
		X1.4	0,665		Valid
		X1.5	0,702		Valid
		X1.6	0,779		Valid
		X1.7	0,422		Valid
2	Disiplin	X2.1	0,849	0,30	Valid
		X2.2	0,798		Valid
		X2.3	0,798		Valid
		X2.4	0,849		Valid
		X2.5	0,798		Valid
		X2.6	0,849		Valid
	Lingkungan	Z.1	0,788	0,30	Valid
		Z.2	0,387		Valid
		Z.3	0,371		Valid
		Z.4	0,498		Valid
		Z.5	0,691		Valid
		Z.6	0,718		Valid
4	Kepuasan	Y.1	0,373	0,30	Valid
		Y.2	0,599		Valid
		Y.3	0,760		Valid
		Y.4	0,618		Valid
		Y.5	0,903		Valid
		Y.6	0,447		Valid
		Y.7	0,903		Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS lampiran

Analisis data di atas menunjukkan bahwa semua indikator pernyataan yang digunakan untuk

mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi yang lebih besar dari standar koefisien korelasi sebesar 0,30. Dengan demikian semua indikator pernyataan dari variabel penelitian ini terkait pelayanan, disiplin, lingkungan dan kepuasan dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Nilai Alfa	Keterangan
1	Pelayanan	0,765	0,60	Reliabel
2	Disiplin	0,905	0,60	Reliabel
3	Lingkungan	0,617	0,60	Reliabel
4	Kepuasan	0,776	0,60	Reliabel

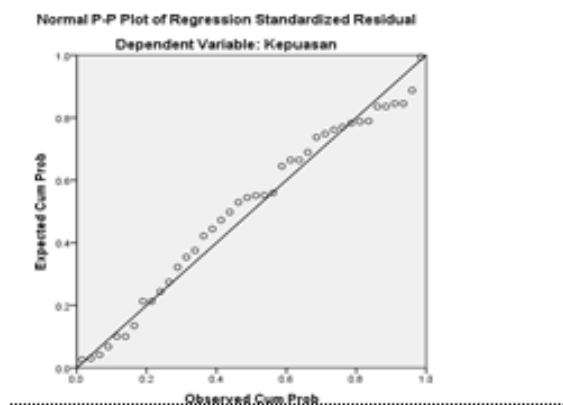
Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dalam Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian mempunyai koefisien Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini pada variabel pelayanan, disiplin, lingkungan dan kepuasan dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi data variabel dependen dan variabel independen yang digunakan memiliki distribusi norma atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah dalam melihat normalitas residual yaitu dengan melihat sebuah grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

Hasil Pengujian Normalitas



Berdasarkan gambar di atas pada grafik tersebut terlihat menunjukkan pola distribusi

yang mendekati garis normal, sehingga bisa disimpulkan bahwa model regresi memenuhi normalitas

Uji Multikoleniaritas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen saling berhubungan secara linier. Jika di antara variabel-variabel independen tersebut sama sekali tidak berhubungan satu dengan yang lain, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Pengujian multikolinieritas dilaksanakan dengan menggunakan VIF dan Tolerance.

Coefficients ^a				
Model	Correlations		Collinearity Statistics	
	Partial	Part	Tolerance	VIF
(Constant)				
Pelayanan	.335	.133	.378	2.642
Disiplin	.896	.754	.757	1.321
Lingkungan	.313	-.123	.450	2.221

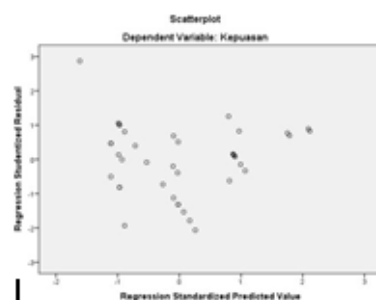
Sumber: Hasil olah data lampiran

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai tolerance pada variabel pelayanan sebesar 0,378, variabel disiplin sebesar 0,757 dan variabel lingkungan sebesar 0,450 lebih besar dari 0,100 dan nilai VIF pada variabel pelayanan sebesar 3,246, variabel disiplin sebesar 1,321 dan variabel lingkungan sebesar 2,221 lebih kecil dari 10.00 artinya tidak ada gejala multikoleniaritas pada masing-masing variabel ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah persamaan regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual ke pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



Gambar 4.2
Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali atau penyebaran titik-titik data tidak berpola maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji dua atau lebih variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen).

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.398	2.078		4.041	.000
1 Pelayanan	.220	.103	.216	2.130	.040
Disiplin	.796	.066	.867	12.082	.000
Lingkungan	-.242	.122	-.184	-1.975	.056

Sumber: Hasil olah data lampiran

Hasil SPSS dapat di tujukan melalui Hasil pengelolaan SPSS dapat ditunjukkan melalui persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat disusun persamaan regresi linear berganda, yaitu $Y = 8,398 + 0,220X_1 + 0,796X_2 - 0,242X_3 + e$. Maka dari hasil perhitungan menggunakan SPSS 20 pada tabel 4.10 di atas dapat interpretasikan persamaan regresi linier berganda $Y=0,726+0,498X_1+0,326X_2+e$.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel yaitu Pelayanan (X1), disiplin (X2), dan lingkungan (X3) secara parsial terhadap kepuasan (Y). Berikut hasil perhitungan t hitung serta tingkat signifikansi masing-masing dari variabel X terhadap variabel Y.

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.398	2.078		4.041	.000
1 Pelayanan	.220	.103	.216	2.130	.040
Disiplin	.796	.066	.867	12.082	.000
Lingkungan	-.242	.122	-.184	-1.975	.056

Sumber: Hasil Olah Data Lampiran

Uji Koefisien Determinasi R

Koefisien determinan (R²) pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil perhitungan menggunakan SPSS

20 dapat dilihat di bawah ini:

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics		
					R Square Change	F Change	df1
1	.927 ^a	.860	.848	1.127	.860	73.504	3

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS 20

Dari data di atas menunjukkan bahwa diperoleh koefisien determinan (Adjusted R Square) sebesar 0,860 atau sebesar 86%. Hal ini berarti bahwa variabel pelayanan (X1), disiplin (X2), dan lingkungan (X3) dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Y) pada Puskesmas Janapria Lombok Tengah sebesar 0,869 atau sebesar 86%. Sedangkan sisanya sebesar 14% disebabkan oleh variabel – variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

SIMPULAN

1. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas janapria Lombok Tengah, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis data yang memperlihatkan bahwa t hitung sebesar 2,130 lebih besar dari 2,028 dengan tingkat signifikansi 0,040 lebih kecil dari 0,05.
2. Disiplin berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas janapria Lombok Tengah, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa t hitung sebesar 12,082 lebih besar dari t tabel sebesar 2,028. Sedangkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
3. Lingkungan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas janapria Lombok Tengah, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis data yang menunjukkan bahwa t hitung sebesar -1,975 lebih kecil dari t tabel sebesar 2,028. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,056 lebih besar dari 0,05.
4. Pelayanan, disiplin dan lingkungan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien puskesmas janapria, hal tersebut dapat dilihat dari nilai f hitung sebesar 73,504 lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2,81 dengan tingkat signifikannya sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 11-21.
- Anisa, Vera, 2021. Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Kelua Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Skripsi Strata Satu Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Handayani, Melia. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 6 (1). 11-21
- Nuriyah, S., Qomariah, N., & Setyowati, T. (2022). Pengaruh Pengembangan Karir, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Padang. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 6(1), 14-31.
- Surajiyo, Nasruddin & Paleni, Herman. (2020). Penelitian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi (Menggunakan IBM dan SPSS 22 For Windows). CV. Budi Utama.
- Wijaya, I. P., & Pangestu, E. R. (2022). Pengaruh Mutasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Neuronworks Indonesia (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).