

*Performance of Medical personnel in Health Service Agencies:  
Excellent Service, Job Satisfaction and Motivation*

**Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan:  
Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi**

Oleh:

Wahyu Ardy Pratama

Nama Dosen Pembimbing (tanpa gelar): Dewi Andriani

Progam Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2024

# Pendahuluan/Permasalahan

Tabel. 1. Pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo

No.	Poli Rumah Sakit Umum Sidoarjo	Jumlah Pasien Rawat Jalan Poli RSUD		
		2021	2022	2023
1	Poli bedah	4.424	3.247	1.997
2	Poli mata	6.948	3.339	3.078
3	Poli gigi	1.839	449	403
4	Poli anak	3.823	1.538	1.309
5	Poli umum	7.709	3.350	2.862
6	Poli KB	132	145	51
7	Poli psikiatri	6.744	3.624	3.390
8	UGD	14.273	8.515	8.144
9	Poli THT	3.823	1.326	1.325
10	Poli kulit dan kelamin	1.396	1.481	1.001
11	Poli penyakit dalam	12.353	7.862	5.615
12	Poli paru paru	11.090	7.183	6.030
13	Fisioterapi	9.242	8.908	1.941
	Total Pasien	83.796	50.967	37.146

Kinerja tenaga medis yang bermasalah mengakibatkan kinerja menurun, seperti tenaga medis yang kelelahan karena terlalu banyak pasien, pemeriksaan yang lambat dan lain sebagainya. Kinerja tenaga medis yang menurun dapat diukur dari penurunan kuantitas atau penurunan jumlah yang diperoleh pada jumlah pasien rawat jalan di poli RSUD, penurunan jumlah pasien dari tahun ke tahun dapat terjadi karena berbagai sebab seperti kualitas dari kinerja, ketepatan waktu dalam menangani pasien, atau efektifnya penggunaan sumber daya manusia (tenaga medis) dan sumber daya teknologi (alat-alat yang digunakan dalam kedokteran):

- Tabel 1 diatas menggambarkan bahwa jumlah total pasien rawat jalan di Poli RSUD Sidoarjo mengalami penurunan sejak 3 (tiga) tahun terakhir yaitu dari tahun 2021 – 2023. Pada tahun 2021 jumlah pasien sebanyak 83.796, kemudian ditahun 2022 jumlah pasien menurun kembali 50.967, dan pada 2023 jumlah pasien juga terus menurun menjadi 37.146. Adanya penurunan selama tiga tahun terakhir menjadi tolak ukur dimana kinerja tenaga medis juga menurun secara kuantitas jumlah pasien, yang nantinya dapat mengakibatkan resiko berkurangnya karyawan. Untuk itu instansi peneliti perlu menggali lebih dalam faktor-faktor yang menyebabkan kinerja menurun. Faktor tersebut terkait dengan pelayanan prima dan kepuasan kerja. Adanya indikasi pelayanan yang diharapkan tidak sesuai seperti antrian yang lama, pemeriksaan yang lambat, prosedural administrasi yang tidak mudah dipahami (penggunaan BPJS dan lain sebagainya), akan membuka kemungkinan untuk pasien memilih instansi layanan kesehatan yang lain, tenaga medis juga tidak merasakan kepuasan dalam bekerja karena adanya keluhan dari pasien, dan motivasi yang menurun sehingga secara langsung kinerja tenaga medis menurun..

# Pendahuluan

- *Salah satu Research gap* dalam penelitian ini adalah bahwa dalam kinerja tenaga medis mempertimbangkan berbagai macam faktor. Faktor-faktor tersebut diantaranya ialah pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi. Diantara ketiga faktor tersebut, kepuasan konsumen adalah hal yang paling penting untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan konsumen, seringkali konsumen merasa tidak puas dengan pelayann yang diberikan sehingga terjadi keluhan. Maka tenaga medis perlu meningkatkan pelayanan prima. Jika pelayanan prima berjalan dengan baik maka karyawan juga akan merasakan kepuasan kerja karena pasien merasakan kepuasan dan nyaman atas pelayan kesehatan yang sudah diberikan sehingga kinerja karyawan akan ternilai baik juga. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan prima dan kepuasan pasien terhadap kinerja tenaga medis. Sebelumnya telah dilakukan penelitian oleh Madiistriyatno dan Setiawan (2021) mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif. Dalam penelitian terdahulu Widuri dkk (2024) menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari indikator pelayanan prima terhadap kinerja, namun pada penelitian terdahulu Saepunizar dkk (2021) yang mendapatkan hasil yang berlawanan yaitu pelayanan prima tidak berpengaruh terhadap kinerja.
- Berdasarkan penelitian tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan empat variabel yakni pelayanan prima, kepuasan kerja, motivasi dan kinerja yang kemudian berjudul **“Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan: Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan Motivasi”**, pemilihan judul ditetapkan atas dasar adanya celah penelitian atau *research gap* dari perbedaan penelitian terdahulu yang berbeda sehingga penelitian ini dapat mengkaji ulang penelitian dengan objek yang berbeda, sehingga tujuan peneliti adalah melaksanakan riset dengan membahas *pengaruh pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi secara parsial dan simultan terhadap kinerja tenaga medis instansi pelayanan kesehatan.*

# Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Pelayanan Prima,  
kepuasan kerja dan  
motivasi **secara  
parsial** Terhadap  
Kinerja Tenaga  
Medis Instansi  
Pelayanan  
Kesehatan.

Apakah ada  
Pengaruh??

Pelayanan Prima,  
kepuasan kerja dan  
motivasi **secara  
Simultan** Terhadap  
Kinerja Tenaga  
Medis Instansi  
Pelayanan  
Kesehatan.



# Metode

## Pendekatan penelitian

- kuantitatif
- Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

## Populasi dan Sampel penelitian

- Populasi pada penelitian ini adalah tenaga medis asisten perawat yang berjumlah 52 asisten perawat. Pemilihan sampel yang digunakan adalah metode *non probability sampling* dengan spesifikasi yaitu sampel jenuh atau total sampling. Sampel jenuh didefinisikan sebagai suatu teknik di mana setiap anggota populasi dapat digunakan menjadi sampel, sehingga sampel yang digunakan peneliti berjumlah 52 asisten perawat

# TEKNIK ANALISA DATA

1. Uji validitas
2. Uji reliabilitas
3. Uji normalitas
4. Uji linearitas
5. Uji multikolinearitas
6. Uji autokorelasi
7. Uji heteroskedasititas

8. Uji simultan
9. Uji parsial
10. Uji determinasi berganda
12. Regresi Linear berganda

# Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka temuan penting dalam penelitian ini adalah mengukur adanya faktor faktor yang mempengaruhi **kinerja tenaga medis yaitu pelayanan prima, kepuasan kerja, dan motivasi**

# Hasil

## Uji Validitas

Variabel	Butir Variabel	R <sub>hitung</sub> g	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Pelayanan Prima	X <sub>1.1</sub>	.740	0,273	Valid
	X <sub>1.2</sub>	.676		Valid
	X <sub>1.3</sub>	.744		Valid
	X <sub>1.4</sub>	.654		Valid
Kepuasan Kerja	X <sub>2.1</sub>	.803	0,273	Valid
	X <sub>2.2</sub>	.856		Valid
	X <sub>2.3</sub>	.855		Valid
	X <sub>2.4</sub>	.849		Valid
	X <sub>2.5</sub>	.798		Valid
Motivasi	X <sub>3.1</sub>	.280	0,273	Valid
	X <sub>3.2</sub>	.522		valid
	X <sub>3.3</sub>	.473		Valid
Kinerja	X <sub>3.5</sub>	.585	0,273	Valid
	Y <sub>1.1</sub>	.789		Valid
	Y <sub>1.2</sub>	.709		Valid
	Y <sub>1.3</sub>	.838		Valid
	Y <sub>1.4</sub>	.794		Valid

Pada hasil uji validitas menyatakan bahwa seluruh butir pernyataan kuesioner dari variabel (X) dan variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan Y memiliki nilai koefisien rhitumg diatas  $r_{tabel(n-2)} = r_{tabel(52-2)} = r_{tabel(50)} = 0,273$  sehingga dapat dikatakan bahwa butir pernyataan pada kuesioner dari variabel keseluruhan variabel X dan Variabel Y diklaim valid

## Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Reliabilitas	Cronbach Alpha	Keterangan
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,655	0.6	Reliabel
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,886	0.6	Reliabel
Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,744	0,6	Reliabel
Kinerja (Y)	0,810	0.6	Reliabel

- Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan *cronbach alpha* diketahui variabel instrumen memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Sebuah variabel dikatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > 0,6. Tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *cronbach alpha* pada variabel Pelayanan Prima adalah 0,655, nilai cronbach alpha pada variabel Kepuasan Kerja adalah 0,886 atau 0,8>0,6, Motivasi nilai *cronbach alpha* 0,744 atau 0,7>0,6 dan nilai cronbach Alpha pada variabel Kinerja adalah 0,810, atau 0,8>0,6 sehingga dapat diputuskan bahwa variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>, dan Y reliabel. Dengan demikian seluruh variabel instrumen penelitian dalam penelitian ini reliabel atau semua variabel X dan Y dapat digunakan kembali secara berulang-ulang



# Hasil

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Constant dan Variabel	Koenfisien regresi		Uji parsial (t)		Colinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)	0,222	2,395	0,093	0,927		
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,282	0,134	2,101	0,041	0,712	1,404
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,167	0,066	2,528	0,015	0,811	1,233
Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,390	0,118	3,310	0,002	0,661	1,512
N : 52		R	: 0,732			
Uji F : 18,428		Adjust R Square	: 0,506			
Uji Normalitas: Asymsig Sig. (2-tailed) = 0,176						
Durbin Watson= 2,333						
Test of Linierity Sig: 0,05, Uji Heterokedastisitas: tidak terjadi						

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Berdasarkan hasil penelitian ditetapkan  $df_1 = 2$  dan  $df_2 = n - k - 1$ , dimana  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  merupakan variabel bebas sehingga  $df_2 = n - k - 1 = 52 - 3 - 1 = 48$ , dan tingkat taraf signifikasi 5% (0,05), maka nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,80. Hal ini berarti  $F_{hitung} > F_{tabel(48)}$  yaitu  $(18,848 > 2,80)$ , dan Diperkuat dengan nilai signifikan  $(0,00 < 0,05)$ , Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>), Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) dan Motivasi (X<sub>3</sub>) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yakni Kinerja (Y).

Pada uji hipotesis atau jawaban sementara ini dibuktikan dengan pengujian  $t$  (parsial) dari persamaan regresi linier berganda  $Y = 0,222 + 0,282 X_1 + 0,167 X_2 + 0,390 X_3 + e$  yang dipergunakan untuk mengukur adanya pengaruh substantial secara masing-masing (parsial) antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Kinerja (Y). Dengan  $df = n - k - 1 = 52 - 3 - 1 = 48$  sehingga diperoleh  $t_{tabel(48)}$  sebesar 1,667. Perolehan perhitungan Uji  $t$  secara masing-masing atau (parsial) yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 24, variabel Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,101 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar ( $>$ ) dari pada nilai  $t_{tabel(48)}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,041. Jadi, nilai signifikansi ini lebih kecil ( $<$ ) dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena  $(t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,101 > 1,667)$  dan  $(sig < \alpha = 0,041 < 0,05)$  artinya variabel independen X<sub>1</sub> masing-masing berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

- Perolehan perhitungan Uji  $t$  yang dilakukan dengan bantuan program IBM Statistic SPSS di atas, variabel Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,528 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,015. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena  $(t_{hitung} > t_{tabel(48)} = 2,528 > 1,667)$  dan  $(sig < \alpha = 0,015 < 0,05)$  artinya variabel independen yaitu (X<sub>2</sub>) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).
- Perolehan Perhitungan Uji  $t$  yang dilakukan dengan bantuan program SPSS di atas, variabel Motivasi (X<sub>3</sub>) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,310 Sehingga Nilai  $t_{hitung}$  ini lebih besar dari pada nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,667. Nilai signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Jadi, hingga nilai signifikansi ini lebih kecil dari pada nilai  $\alpha$  yaitu 0,05. Karena  $(t_{hitung} > t_{tabel} = 3,310 > 1,667)$  dan  $(sig < \alpha = 0,002 < 0,05)$  artinya variabel independen yaitu X<sub>3</sub> secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kinerja (Y).

# Hasil

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Asumsi Klasik

Constant dan Variabel	Koenfisien regresi		Uji parsial (t)		Colinearity Statistics	
	B	Std. Error	t	Sig	Tolerance	VIF
(Constant)	0,222	2,395	0,093	0,927		
Pelayanan Prima (X <sub>1</sub> )	0,282	0,134	2,101	0,041	0,712	1,404
Kepuasan Kerja (X <sub>2</sub> )	0,167	0,066	2,528	0,015	0,811	1,233
Motivasi (X <sub>3</sub> )	0,390	0,118	3,310	0,002	0,661	1,512
N : 52		R	: 0,732			
Uji F : 18,428		Adjust R Square	: 0,506			
Uji Normalitas: Asymsig Sig. (2-tailed) = 0,176						
Durbin Watson= 2,333						
Test of Linierity Sig: 0,05, Uji Heterokedastisitas: tidak terjadi						

Sumber: olah data IBM Statistic SPSS Versi 24, 2024

Pada uji normalitas kolmogrov-Smirnov didapatkan hasil nilai Asym Sig. (2-tailed) = 0,167, sehingga nilai tersebut memenuhi syarat uji normal yaitu lebih besar dari 0,05, sedangkan nilai durbin waston kurang dari 5 yaitu 2,333 sehingga nilai tersebut lebih kecil dari 5, maka artinya tidak terjadi autokorelasi, pada uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance diatas 0,1 yaitu Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>): 0,712 atau 0,7, Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>): 0,811 atau 0,8 dan Motivasi (X<sub>3</sub>) : 0,661 atau 0,6 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yaitu Pelayanan Prima (X<sub>1</sub>): 1,404 atau 1,4, Kepuasan Kerja (X<sub>2</sub>): 1,233 atau 1,2 dan Motivasi (X<sub>3</sub>) : 1,512 atau 1,5. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji linieritas menunjukkan nilai signifikansi 0,00 sehingga data berdistribusi linier dan uji heterokedastisitas tidak terjadi karena data menyebar.

Syarat dari nilai koefisien korelasi berganda Jangkauan nilai R adalah bekisar antara 0 dan 1. Semakin mendekati 1 (satu) maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kuat. Artinya variabel Pelayanan Prima, Kepuasan Kerja dan *Motivasi* memiliki hubungan yang kuat terhadap Kinerja. Analisis korelasi berganda (R) adalah 0,732 atau mendekati 1. Artinya terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas dengan variabel terikat sedangkan Koenfisien determinasi berganda Adjusted R Squared artinya R<sub>square</sub> yang disesuaikan. Dalam penelitian ini besarnya Adjusted R Square atau R<sub>2</sub> (Koenfisien Determinasi Berganda) adalah sebesar 0,506.

# Pembahasan

- 1. **Pelayanan Prima secara parsial terhadap Kinerja Tenaga Medis di Instansi Pelayanan Kesehatan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. **Realitanya ketika kinerja tenaga medis menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri.** Menurut Rahmayanty (2019) Pelayanan Prima (tebaik) harus memiliki tolak ukur yaitu **kecepatan waktu pelayanan, akurasi atau ketepatan pelayanan, kesopanan dalam peayanan dan keramahan dalam pelayanan.** Kecepatan durasi waktu dalam melayani pasien yang sakit sangat dibutuhkan karena tujuan dari pasien adalah mengobati rasa sakit, begitu juga dengan ketepatan pelayan atau tindakan pada pasien karena dengan adanya ketepatan tindakan akan meredakan rasa sakit pasien dengan cepat, kemudian kesopanan dalam pelayanan menunjukkan seberapa peduli asisten perawat terhadap pasien sehingga tidak terkesan menyepelkan pasien serta keramahan dalam pelayanan, dalam hal ini adalah cara asisten menyapa dan bertanya kepada pasien sehingga timbul rasa senang bagi pasien yang akan selalu di ingat jika kembali ke instansi pelayanan kesehatan. Hal ini mendukung penelitian Sebelumnya dari Madiistriyatno dan Setiawan (2021) telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja yang menghasilkan pengaruh yang positif.

# Pembahasan

## 2. Pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap kinerja tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja. Realitanya kinerja karyawan meningkat apabila kepuasan kerja maksimal dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Hal ini yang dijelaskan pada teori dari Luthans (2019) bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Dimana kepuasan kerja yaitu hasil pandangan karyawan terkait bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan dalam memberi nilai penting. Hal ini mendukung penelitian sebelumnya dari Paparang dkk (2021) yang menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja.

## 3. Pengaruh Motivasi secara parsial terhadap tenaga medis pada instansi pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Realitanya motivasi juga mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Menurut Mangkunegara (2020) seluruh tenaga, pikiran dan waktu tercurahkan pada kinerja berupa memeriksa pasien, mendiagnosa pasien dan mengobati pasien dimana hal tersebut terwujud dengan peningkatan kerja keras, orientasi masa depan, orientasi tugas, usaha untuk maju dan ketekunan. Realita dan teori ini mendukung penelitian terdahulu terkait motivasi berpengaruh terhadap kinerja ada pada jurnal Madiistriyatno dan Setiawan (2021).

# Penutup/Kesimpulan

- Pelayanan Prima berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja. Apabila pelayanan prima menurun maka akan sangat berpengaruh terhadap kinerja instansi itu sendiri dimana dilihat dari jumlah input pada jumlah pasien yang datang ke instansi pelayanan tersebut.
- Kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan yang dapat dilihat dari asisten perawat yang akan merasakan kepuasan kerja ketika pasien pulang dengan bahagia, dan tidak ada keluhan kembali. Motivasi mempengaruhi kinerja karena dengan adanya dorongan, tujuan dan hasil yang akan dicapai akan memperoleh kinerja yang maksimal. Begitu juga secara bersamaan pelayanan prima yang maksimal akan menghasilkan kepuasan kerja sehingga motivasi kerja meningkat maka kinerja akan meningkat

# Referensi

- Arikunto, S. (2022). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi keempat. Jakarta. Rineka cipta.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management*. Jakarta .
- Fauzi E dan Yanuar. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 3, p.680-687.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* . Semarang: UNDIP. pp. 490.
- Hidayat, R. (2021) Pengaruh Motivasi, Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja,"*Jurnal Sekretari dan Manajemen*. vol. 5. no.1. Hal 16-23.
- Luthans, F. (2019). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi-Offset.
- Madiistriyatno, H dan Adi Setiawan. (2021). Peningkatan Kinerja Bidang Kesehatan, Motivasi Dan Pelayanan Prima. *Journal. Syntax Idea*, vol. 3, no. 4, pp. 779–788.
- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Instansi*. Edisi XIV. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Medah, M. H, John . E. H. J. Foeh, dan Henny. A. Manafe. (2023). Pengaruh Motivasi, Mutasi dan Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). *Journal Ilmu Manajemen. Terapan.*, vol. 4, no. 4, pp. 525–531.
- Millati, H. (2019). Pengaruh Kinerja Perusahaan dan Corporate Governance terhadap Kompensasi Eksekutif (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di BEI Tahun 2016-2018). *Jurnal Ekonomi*.
- Paparang, N. C.P, William. A. Areros, and Ventje Tatimu. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Post Indonesia di Manado. *Productivity*. vol. 2, no. 2, pp. 119–123.
- Rahmayanty, N. (2019). *Manajemen Pelayanan Prima*. Hal. 16. Graha Ilmu Yogyakarta. Robbins, S. P dan Timothy A Judge. (2020). *Perilaku Organisasi, Edisi kedua belas*. Salemba Empat. Jakarta. 2020
- Saepunizar, A. R. Deni M. D, dan Faizal Mulya. (2022). Strategi Pelayanan Prima Dan Total Quality Management Terhadap Kinerja Perusahaan Perumda Air MinumTirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi. *Management. Studies and Entrepreneurship Journal*. vol. 3, no. 2, pp. 849–855.
- Simamora, H. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Yogyakarta: STIE YPKN. Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Susanti, F dan Siti Aesah. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Intervening Pada PT. Rakha Gustiawan. *Jurnal Tadbir Peradapan.*, vol. 2, pp. 2–5.
- Widuri, Wike, Endang Komara dan Arif Rachman. (2024). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kab. Karawang. *Journal of Social Science. Research.*, vol. 4, no. 1, pp.3412–3423.

