

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP PRODUKTIVITAS PEGAWAI
PADA PUSKESMAS GEDONGPANJANG KOTA SUKABUMI**

Ike Rachmawati

email : ikerachmawati@ummi.ac.i
Universita Muhammadiyah Sukabumi

Abstract

The main problem of this study is the low work productivity of employees, which based on the results of the pre-survey of researchers, is caused by the perceived motivation and quality of service that is not optimal. Based on these main ideas and considerations, the researcher intends to examine further. The approach method used in this study is a quantitative method using a questionnaire instrument. The results of the study show that there is a positive and significant influence on the use of motivation on the quality of service in the Gedong Panjang Health Center, Sukabumi City, with the magnitude of the influence of Adjusted R² = 0.920 or the magnitude of the influence of the use of motivation on service quality of 92.0%, and makes a significant contribution significant.

Keywords: Motivation, Service Quality and Employee Productivity

Abstrak

Permasalahan utama pada penelitian kali ini yaitu produktivitas kerja pegawai yang tergolong rendah, dimana berdasarkan hasil pre-survey peneliti disebabkan karena motivasi dan kualitas pelayanan yang dirasakan belum optimal. Berdasarkan pokok-pokok pikiran dan pertimbangan inilah, maka peneliti bermaksud untuk menelaah lebih jauh. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menggunakan instrument kuesioner.

Hasil dari penelitian menunjukkan adanya pengaruh penggunaan motivasi yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Gedong Panjang Kota Sukabumi, dengan besarnya pengaruh Adjusted R² = 0,920 atau besarnya pengaruh penggunaan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 92,0%, dan memberikan kontribusi yang cukup berpengaruh signifikan.

Kata Kunci: Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Produktivitas Kerja Pegawai

Submitted: 15-03-2023 | Accepted: 28-03-2023 | Published: 30-03-2023

1. Pendahuluan

Peranan Puskesmas sangat strategis. Diantaranya adalah sebagai institusi penyelenggara teknis, maka puskesmas dituntut untuk mempunyai kesanggupan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dasar lewat peningkatan kualitas sumber daya manusianya. Motivasi menjadi salah satu faktor penggerak dalam pencapaian kualitas

pelayanan, khususnya di bidang kesehatan. Melalui pemberian motivasi diharapkan dapat menciptakan produktivitas kinerja optimal sesuai tujuan dan sasaran organisasi di masa yang akan datang. Sedikitnya program-program di kantor dinas yang harus dilaksanakan menuntut semua pegawai kesehatan mempunyai produktivitas kerja dan semangat kerja yang tinggi.

Salah satu dari masalah utama dalam kantor/institusi adalah produktivitas pegawai yang rendah. Padahal kenyataannya, institusi diharapkan terus berkembang dan memberi pelayanan dan kepuasan sesuai harapan masyarakat dengan produk yang telah dihasilkan oleh para pegawai. Ada banyak factor yang menjadi penyebab rendahnya produktivitas pegawai tersebut.

2. Kajian Pustaka

Menurut Siswanto (2018:108) tentang motivasi, motivasi seseorang itu akan dipengaruhi stimulus. Stimulus dimaksud adalah merupakan motor pendorong motivasi kerja seseorang agar mempengaruhi tingkah perilaku orang yang bersangkutan.

Produktivitas kerja adalah hasil konkret atau produk yang dihasilkan oleh individu ataupun kelompok, selama satuan waktu tertentu dalam suatu proses kerja (Yuniarsih & Suwatno, 2016, hlm. 156). Hal ini berarti produktivitas merupakan jumlah dari hasil pekerjaan yang dapat dihasilkan oleh masing-masing individu atau kerja tim atau kelompok dalam tenggang waktu tertentu seperti durasi pengerjaan proyek, semisal tahunan, bulanan atau bahkan harian.

Sementara itu, menurut Sutrisno (2017:184) tentang produktivitas kerja karyawan adalah sebagai upaya untuk pencapaian tujuan yang diinginkan, ditujukan untuk orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat sesuai dengan sasaran dan waktu yang tepat.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), metode kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, dimana digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu dan teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Populasi yang menjadi unit analisis dari penelitian ini adalah pegawai di Puskesmas Gedongpanjang Kota Sukabumi dengan jumlah 34 orang.

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling jenuh, dimana jumlah populasi seluruhnya dijadikan sampel. Dengan melihat jumlah populasi adalah 34 orang, maka jumlah sampel adalah 34 orang.

Selanjutnya untuk mengetahui operasionalisasi variabel secara lebih rinci dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Operasionalisasi Variabel (Vx) Motivasi

| Dimensi | Indikator | Skala | No butir |
|-----------------------|--|---------|----------|
| Kinerja | Pegawai memiliki keinginan berprestasi | Ordinal | 1 |
| | Pegawai berusaha mencapai sasaran | Ordinal | 2 |
| | Pegawai berani mengambil resiko untuk kebaikan | Ordinal | 3 |
| Penghargaan | Penghargaan diberikan kepada pegawai yang berprestasi | Ordinal | 4 |
| | Pengakuan atau penghargaan diberikan kepada pegawai, memberikan kepuasan batin | Ordinal | 5 |
| Tantangan | Adanya tantangan adalah pendorong untuk pegawai | Ordinal | 6 |
| Pengembangan | Pegawai mendapat kesempatan pengembangan | Ordinal | 7 |
| | Pengembangan dikaitkan dengan kinerja | Ordinal | 8 |
| Keterlibatan | Pegawai diajak terlibat untuk mengambil keputusan | Ordinal | 9 |
| | Rasa terlibat menumbuhkan ikut bertanggung jawab | Ordinal | 10 |
| Kesempatan | Keterlibatan menciptakan rasa memiliki | Ordinal | 11 |
| | Keterlibatan menimbulkan rasa mawas diri | Ordinal | 12 |
| | Pegawai diberi kesempatan untuk maju | Ordinal | 13 |
| | Karir terbuka untuk pegawai | Ordinal | 14 |
| Siswanto, (2018:108)_ | | | |

Tabel 2

Operasional Variabel (Vy) Produktivitas Kerja Pegawai

| Dimensi | Indikator | Skala | No butir |
|---------------------|--|---------|----------|
| Pencapaian tujuan | Pencapaian tujuan adalah proses dan pentahapan | Ordinal | 1 |
| | Waktu pencapaian tujuan ditentukan | Ordinal | 2 |
| | Sasaan merupakan target yang kongkrit | Ordinal | 3 |
| | Pencapaian tujuan memiliki dasar huku | Ordinal | 4 |
| Integrasi | Organisasi/ kantor melakukan sosialisasi | Ordinal | 5 |
| | Organisasi/ kantor melakukan sosialisasi | Ordinal | 6 |
| | Organisasi/ kantor melakukan komunikasi internal dan eksternal | Ordinal | 7 |
| Adaptasi | Pegawai diberikan pemahaman keselarasan pada perubahan-perubahan pada penyelenggaraan pemerintahan | Ordinal | 8 |
| Sutrisno (2017:184) | | | |

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penyusun melakukan teknik pengumpulan data melalui:

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di tempat peneliti bekerja di Puskesmas Gedongpanjang Kota Sukabumi.

2. Kuesioner

3. Dokumen

Uji Validitas

Uji validitas setiap instrumen/item pernyataan memakai panduan item *to total correlation* atau dalam output SPSS dikenal dengan istilah *corrected item-total correlation*. Sebuah item pernyataan dikatakan valid, apabila nilai r hasil penghitungan dengan nilai *corrected item-total correlation* > r tabel tersebut pada *degree of freedom* (df) yang telah ditentukan, yang dimana $df = n - k$; n = jumlah data/sampel, dan k = jumlah parameter/item pengukuran variabel (Sugiyono, 2017).

Uji Reliabilitas

Pengukuran reliabilitas dari masing-masing variabel diuji menggunakan Koefisien Cronbach Alpha menggunakan alat bantu software IBM SPSS Statistics 25. Uji reliabilitas masing-masing variabel menggunakan Koefisien Cronbach's Alpha. Hasil data dikatakan reliabel apabila nilai koefisien Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Sugiyono, 2017).

Uji Persyaratan Analisis

Model regresi dinyatakan layak sebagai model empiris jika telah melakukan serangkaian uji persyaratan analisis. Uji persyaratan analisis dimaksud yaitu Uji Normalitas, Uji Linieritas, dan Uji Heteroskedastisitas terhadap keseluruhan variabel penelitian, yaitu Produktivitas Kerja Karyawan (Y), Motivasi (X), dan Kualitas Pelayanan (X1). Sedangkan untuk pengolahan dan analisis datanya menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistics 25.0.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X

Hasil uji reliabilitas dan validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen dalam angket sudah valid dan reliabel, sehingga dapat dilanjutkan ke uji-uji berikutnya. Berdasarkan 34 responden dan signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel Pearson Product Moment sebanyak 0,339. Hasil uji validitas, terlihat semua r hitung lebih besar dari r tabel. Sehingga dinyatakan seluruh instrumen pada variabel X Valid.

Seperti dikemukakan oleh Sugiyono (2019, 273) bahwa pengujian dengan tehnik Alfa Cronbach dilakukan untuk jenis data interval dengan pembeda nilai $r = 0,70$. Artinya jika nilai reliabilitas $>$ dari 0,70 maka nilainya reliabel. Nilai di atas adalah 0,740 jadi $>$ dari 0,70, maka reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dan validitas, maka instrumen dalam penelitian ini sudah reliabel dan valid, sehingga dapat dilanjutkan

4. Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu: motivasi dan produktivitas kerja pegawai. Nilai rata-rata variabel motivasi (motivation) dimana ada 14 item adalah 4,20 yang artinya motivasi pada umumnya sudah dapat berjalan baik, sudah dapat dipahami aparaturnya artinya ada trust yang dibutuhkan pegawai dalam peningkatan performanya.

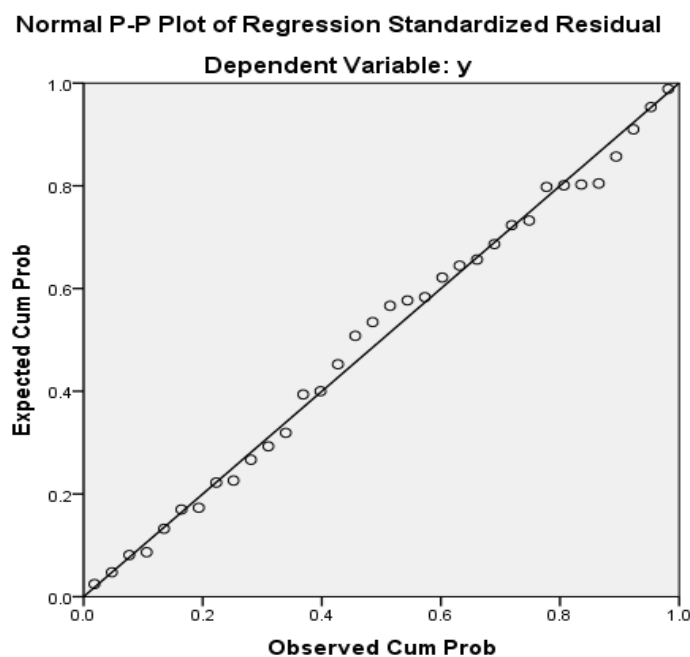
Indikator yang masih perlu diperhatikan dengan cermat adalah: 'Pegawai memiliki hasrat untuk berprestasi' hal ini sangat perlu diperhatikan oleh pihak pimpinan di dalam mengimplementasikan motivasi, dimana secara keseluruhan rata-rata indikator ini sudah berada pada tingkat yang baik, yaitu 4,47.

Variabel Produktivitas Kerja Karyawan, data nilai tertinggi sebesar 4,50 dan rata-rata indikator sebesar 4,26 artinya perbaikan kerja karyawan mengutamakan penuntasan pekerjaan. Artinya bahwa karyawan senantiasa berusaha menuntaskan pekerjaannya secara baik sesuai dengan jadwal kerja. Indikator selanjutnya yaitu karyawan ingin memperoleh kepercayaan pimpinan secara nyata dengan sikap yang tegas memberikan jaminan kepastian bagi karyawan.

Hasil Uji Inferensial

Uji inferensial dilakukan meliputi: uji asumsi klasik (uji normalitas data, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas), uji t dan uji F beserta uji regresi. Uji asumsi klasik dilakukan bersama-sama dengan uji regresi.

Hasil Uji Normalitas Data



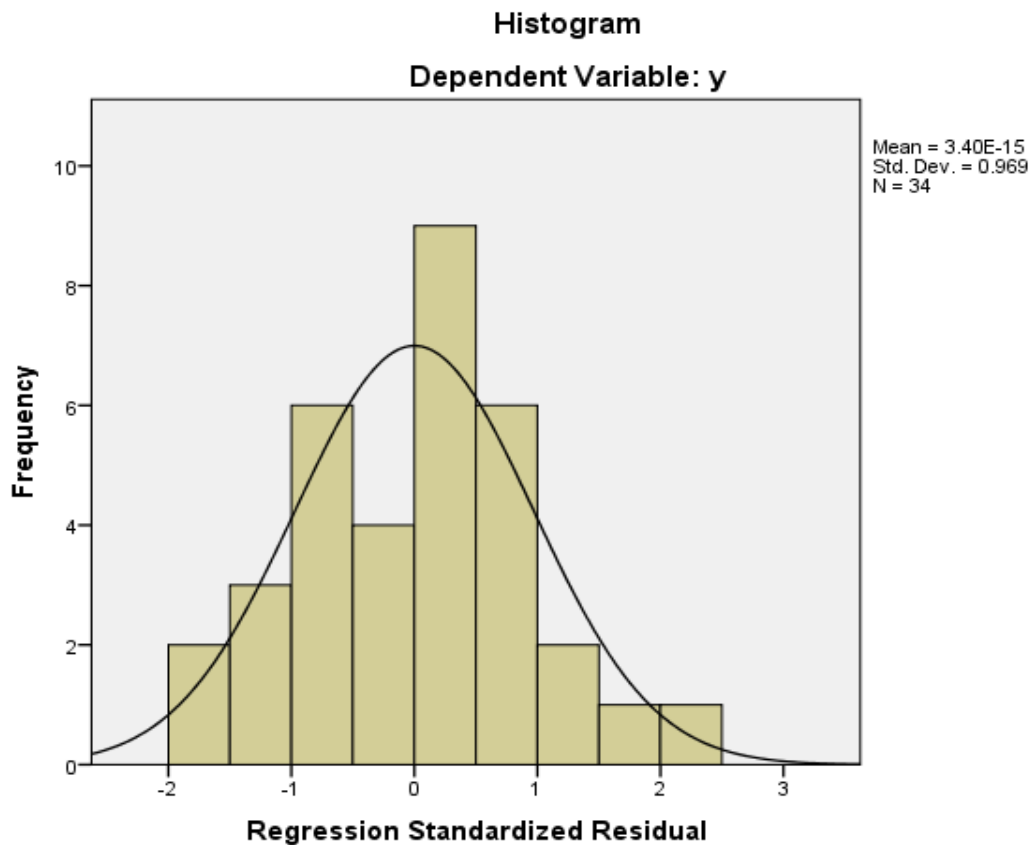
Gambar 1

Hasil Uji Normalitas Data - Grafik Normal Plot (SPSS versi 25)

Sumber: Pengolahan Data 2021

Dapat dilihat berdasarkan tampilan grafik normal plot, titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal. Hal ini berarti model regresi sudah sesuai dengan persyaratan asumsi

klasik dan asumsi normalitas.



Gambar 2

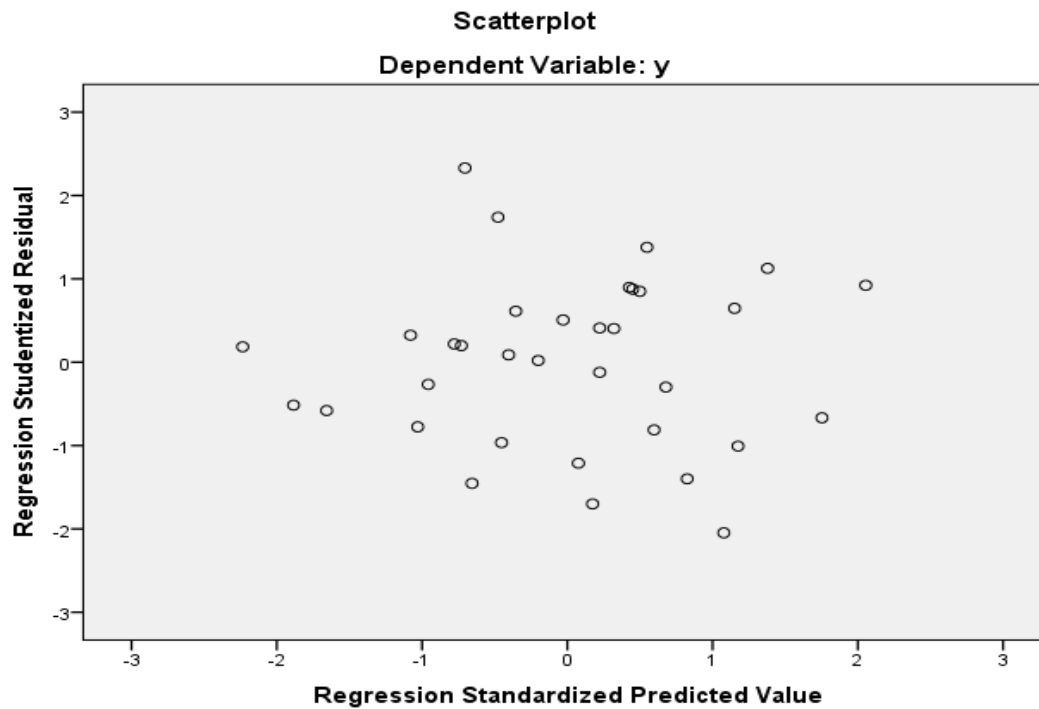
Hasil Uji Normalita Data - Histogram (SPSS versi 25)

Sumber: Pengolahan Data 2021

Secara grafik histogram, terlihat pola distribusi frekuensi tidak condong kekiri maupun kekanan, maka model regresi telah memenuhi asumsi klasik serta layak dipakai dan memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bermaksud menguji dalam model regresi apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varian atau ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Imam Ghozali (2018, 137-139), mengatakan bahwa dikatakan pada tidak terjadinya heteroskedastisitas ketika tidak terdapat bentuk garis yang berpola jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) pada scatterplot seperti yang terlihat dalam gambar berikut di bawah ini.



Gambar 3

Hasil Uji Heteroskedastisitas (SPSS versi 25)

Sumber: Pengolahan Data 2021

Pada gambar ini, terlihat tidak ada bentuk pola yang jelas (bergelombang, melebar, kemudian menyempit). Maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk selanjutnya, hasil analisis perhitungan menggunakan SPSS ver 25, didapatkan nilai sebagai berikut:

Tabel 2

Hasil Uji Korelasi

| | | y | X |
|---------------------|---|-------|-------|
| Pearson Correlation | y | 1.000 | .482 |
| | X | .482 | 1.000 |
| Sig. (1-tailed) | y | . | .322 |
| | X | .322 | . |
| N | y | 34 | 34 |
| | X | 34 | 34 |

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 - SPSS versi 25

Tabel 3
 Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square) dan
 Model Summary X dan Y

| Model Summary | | | | |
|---------------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .802 | .547 | .920 | 1.98334 |

a. Predictors: (Constant), X

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 - SPSS versi 25

Tabel 4
 Nilai Korelasi (R)-Koefisien determinasi (R Square)
 dan Model Summary X2 dan Y

| Model Summary | | | | |
|---------------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| Mode | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .321 | .443 | .870 | 1.88487 |

a. Predictors: (Constant), x2

Sumber: Hasil Analisis Data, 2021 - SPSS versi 25

Setelah melihat gambar 4, maka dapat terlihat hal sebagai berikut :

1. Dengan mengkomparasikan hasil ini pada tabel 2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, nilai ini termasuk kedalam kategori mempunyai hubungan yang kuat. Hal ini berarti terjadi korelasi yang kuat diantara Motivasi dan Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan. Nilai korelasi diperoleh bernilai positif, berarti apabila Motivasi Kerja dan Kualitas Pelayanan diperbaiki, dengan sendirinya Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan meningkat.
2. Koefisien determinasi sebesar 0,547 atau 54,7% dari X terhadap Y, artinya besarnya pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan sebesar 54,7%, sementara sisanya sebesar 56,3%, kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor diluar variabel gaya kepemimpinan. Dengan adanya pemberian motivasi yang baik, maka akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan produktivitas karyawan.

Hasil Analisis Regresi Linear

Dari hasil penghitungan dengan mempergunakan SPSS ver 25 maka didapatkan hasil regresi linier sebagai berikut :

Tabel 5
Persamaan Regresi
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardize d Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|----------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 30.326 | 8.057 | | 3.764 | .001 |
| X | .264 | .137 | .182 | 3.467 | .643 |

a. Dependent Variable: y

Sumber: Pengolahan Data - SPSS versi 25

Hasil persamaan: $Y = 30,326 + 0,264 X$

Dari hasil analisis regresi linier sederhana yang disajikan pada gambar tersebut di atas sesuai dengan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS, maka beberapa hal yang perlu disampaikan diantaranya adalah: Persamaan regresi pertama yaitu $Y = 30,326 + 0,264X$, di mana Y adalah Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan dan X adalah Motivasi. Konstanta sebesar 0,264 menyebutkan jika tidak ada peningkatan nilai variabel Motivasi (X), maka besarnya nilai kinerja karyawan sebesar 0,264. Koefisien regresi sebesar 30,326 menyebutkan bahwa tiap penambahan nilai satu skor ataupun pertambahan nilai Peningkatan Produktivitas Kerja karyawan akan memberi penambahan skor sebesar 0,264.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis

| No | Hipotesis yang diuji | t _{tabel} | t _{hitung} | Ho | Ha |
|----|--|--------------------|---------------------|---------|----------|
| 1 | Pengaruh Motivasi terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai | 2,040 | 3,114 | ditolak | diterima |

Sumber: Hasil pengolahan data tahun 2021

Hasil Uji Hipotesis 1:

Ho

□: $XY \neq 0$: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Motivasi terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja pegawai

Ha

□: $XY = 0$: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Motivasi terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Pegawai

Berdasarkan tabel di atas, pada variabel pengaruh Motivasi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (X2) didapatkan nilai t hitung sebesar 3,114 sementara t tabel sebesar 2,040, sehingga t hitung > t tabel, berarti Ho ditolak dan H₁ yang diterima, t hitung tersebut berada dalam daerah penerimaan Ho dan penerimaan H₁ sehingga dapat dinyatakan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai korelasi sebesar 0,632. Jika membandingkan hasil ini dan tabel 4, nilai tersebut termasuk dalam kategori memiliki hubungan yang kuat, artinya terdapat hubungan yang kuat antara Motivasi dengan Produktivitas Kerja Karyawan. Nilai korelasi yang diperoleh bernilai positif, artinya jika motivasi ditingkatkan maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat. Untuk nilai koefisien determinasi sebesar 0,547 atau 54,7% dari X terhadap Y, besarnya pengaruh Motivasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan sebesar 54,7%, sedangkan sisanya sebesar 56,3%, kinerja dipengaruhi oleh faktor diluar produktivitas kerja karyawan. Dengan adanya motivasi yang baik, maka akan memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja karyawan.

Melalui pemaparan analisis regresi linier tersebut diatas melalui hasil perhitungan dengan melihat hasil pengolahan data menggunakan SPSS, maka beberapa poin yang bisa diungkapkan adalah: Persamaan regresi pertama yang terbentuk sebesar $Y = 30,326 + 0,264X$, dimana Y adalah Produktivitas Kerja Karyawan dan X adalah Motivasi. Konstanta sebesar 0,264 menyatakan bahwa apabila tanpa adanya kenaikan nilai variabel Motivasi (X), maka nilai kinerja karyawan adalah sebesar 0,264. Koefisien regresi sebesar 30,326 menyatakan bahwa tiap tambahan satu skor atau kenaikan nilai Produktivitas Kerja karyawan memberikan kenaikan skor sebesar 0,264.

5. Kesimpulan

Ada pengaruh penggunaan Motivasi yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Lingkungan Puskesmas Gedong Panjang Kota Sukabumi, dengan besarnya pengaruh Adjusted R² = 0,920 atau besarnya pengaruh penggunaan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 92,0%, dan memberikan kontribusi yang cukup berpengaruh signifikan.

Daftar Pustaka

- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (2019). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- A.F Stoner, James dan Edward Freeman (eds), *Manajemen Jilid I*, terj. Alexander Sindoro, Jakarta: PT Prahallindo, (2017)
- Agustiha Hanafi, 2019, *Pengaruh Kualitas Dan Profesionalisme Terhadap Produktivitas Kerja (Kajian Pada Departemen Sdm Pada Pt. Pertamina Persero (Tbk), Pt Semen Baturaja Persero (Tbk), Pt Pusripersero (Tbk), Pt Perusahaan Listrik Negara (Pln) Persero (Tbk), Dan Pt. Bukit Asam Persero (Tbk)*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth*. New York: Free Press (Alpabeta terjemaah 2018)
- Alex S. Nitisemito, (2018). *Manajemen Personalia, Sumber Daya Manusia*, Gholia Indonesia, Jakarta.
- Amirullah dan Budiyono Haris. (2017 : 93). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta:Graha Ilmu
- Anoraga, Pandji, (2019), *Manajemen Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barua A. (2018). *Methods for Decision-Making in Survey Questionnaires Based on Likert Scale*. *Journal of Asian Scientific Research* 3 (1) pp 35-38
- Bejo Siswanto. (2018). *Manajemen Tenaga Kerja Rancangan dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Boone, H.N. & Boone, D.A. (2017). *Analizing Likert Data*. *Journal: Journal od Exension*, Vol. 50(2), hlm. 1-5.
- Budi Purbayu Santosa dan Ashari.(2018).*Analisis Statistik dengan Microsoft Axcel& SPSS*.Yogyakarta. :Andi Offset
- Cahyono, Yuli Tri. Indira M., Lestiyana. (2017). *Pengaruh Perencanaan dan Pengawasan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Perusahaan Manufaktur Di Surakarta*. *Jurnal Akutansi dan Keuangan*.
- Carrafio J, and J Rocco. (2017). *Ten common misunderstandings, misconceptions, persistent myths and urban legends about likert scales and likert response formats and their antidotes*. *Journal of Social Sciences* 3 (3) pp: 106-116
- Desi Sandy Trang (2019). *Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya*
- Dionysius Sultan, 2019, *Pengaruh Motivasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada PT Agung Cahaya*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*
- Elysa Minarni, 2018, *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Badan Pusat Statistik Kota Medan*, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*

- Farida, Jasfar (2017). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Ciawi Bogor, Ghalia Indonesia
- Gaspersz, Vincent. (2017) "Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas". Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2001.
- Hardiansyah. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Melayu Sp. (2017). *Organisasi dan motivasi ; dasar peningkatan produktivitas*. Cetakan ke empat. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Henry Simamora, (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 1. Yogyakarta: STIE YKPN Yogyakarta.
- Herzberg, Frederick, et.al. (1959). *The Motivation to Work*. USA: John Wiley & Sons, Inc. Edisi Terjemaah (2018)
- Imam Ghozali (2017). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press : Yogyakarta.
- Kusnendi. (2019). *Analisis Jalur Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS dan Lisrel 8*. Bandung: UPI.
- Kuzon WM Jr, Urbanek MG, and McCabe S. (2019). *The seven deadly sins of statistical analysis*. *Ann Plastic Surg* 37 pp: 265–72
- Lenvine, Charless H., et all. *Public Administration: Challenges, Changes, Consequences*. Illinois: Scot Foreman, (2019)
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2017). "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga
- Mahmudah M, Yaunin Y, Lestari. *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan perilaku seksual remaja di kota padang*. *Jurnal Kesehatan Andalas*. (2016;5)(2).
- Martoyo, Susilo. (2017). *Manajemen Sumber Daya manusia*. Edisi Kedelapan. BPFE. Yogyakarta.
- McClelland, David C. (2009). *Entrepreneur Behavior and Characteristics of Entrepreneurs*. The Achieving Society. (Alpabeta terjemaah 2018)
- McGREGOR D (1960) *The Human Side of Enterprise* New York McGraw-Hill
Alpabeta terjemaah (2018)
- MENPAN Nomor 63 Tahun (2004) *Menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat*
- Moenir. (2018), *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Niopelius Halawa, 2018, *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Nias Selatan*, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area
- Payaman, J. Simanjuntak. (2019). *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit FE UI.
- Permenkes 75 tahun (2014) *tentang Pusat Kesehatan Masyarakat pada pasal 32 menyebutkan bahwa Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, sehingga dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan kewenangan Puskesmas hakekatnya adalah dalam rangka menjalankan sebagian dari tugas, fungsi dan kewenangan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota*.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2018), *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar,
- Riadi, Muchlisin. (2019). *Kualitas Pelayanan Pelanggan*. April 2013 diakses dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-elanggan.html> pada tanggal

24 September 2014.

- Salim, G.M. & Woodward, S.A (2019) *The Manager Monitor*. In: L. Willcocks & J. Harrow (eds). *Rediscovering Public Services Management*. London: McGraw-Hill Co.
- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Singodimedjo, (2018). *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinungan, Muchdarsyah. (2019). *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sondang, Siagian P.(2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-15. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyanti. (2019) *Strategi Pelayanan Prima*. Republik Indonesia; Lembaga Administrasi Negara.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharsaputra, Uhar. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sujono (2019). *Komitmen Organisasi dan Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Alfabeta
- Sujono, Edwin (2017). *Motivasi untuk Bekerja*. Bandung Alfabeta Edisi Revisi.
- Sutrisno, Edy. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Perdana Jakarta: Media Grup
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 36 Tahun (2009) tentang Kesehatan menyebutkan fasilitas pelayanan kesehatan terbagi atas pelayanan kesehatan tingkat pertama, kedua dan ketiga yang diselenggarakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, pemerintah daerah dan swasta.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar (2018). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Winardi, J.(2018). *Motivasi dan Pemotivasian dalam Manajemen*. Raja Grafindo perkasa: Jakarta.