

PERANAN BUDAYA KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI DINAS SOSIAL KABUPATEN PRINGSEWU

Dede Alvian Nurdiansyah¹, Nurbaiti², Dedy Akhmadi³

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Universitas Malahayati

Email : Dedealvian41@gmail.com, Nurbaiti.djp@gmail.com, Dedyakhmadi11@Gmail.com

Abstrak

Budaya kerja merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan bagi seorang tenaga kerja untuk mendapatkan keserasian dan produktivitas kerja yang tinggi selain unsur beban tambahan akibat lingkungan kerja dan kapasitas kerja. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peranan budaya kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yang berjumlah 28 orang yang seluruhnya dijadikan sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis menggunakan uji-t.

Berdasarkan analisis data didapat hasil bahwa Budaya Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dibuktikan dengan nilai t-hitung $2,527 > t\text{-tabel } 1.706$. Budaya Kerja memberikan kontribusi sebesar 57,3% terhadap Kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dan sisanya sebesar 42,7% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Budaya Kerja, Kinerja Karyawan

Abstract

Work culture is one of the elements that must be considered for a workforce to get harmony and high work productivity in addition to the additional burden element due to the work environment and work capacity. The problem in this study is how the role of work culture in improving employee performance at the Pringsewu District Social Service. The purpose of this study was to describe the role of work culture in improving employee performance at the Pringsewu District Social Service.

In this study using quantitative methods. The data collection method used by the researcher is a questionnaire. The population in this study were employees at the Social Service of Pringsewu Regency, totaling 28 people, all of which were used as samples. Data analysis used in this research is simple linear regression with hypothesis testing using t-test.

Based on data analysis, it was found that work culture had a significant effect on employee performance at the Pringsewu District Social Service as evidenced by the t-count value of $2.527 > t\text{-table } 1.706$. Work Culture contributes 57.3% to the performance of employees at the Social Service Office of Pringsewu Regency and the remaining 42.7% is explained or influenced by other factors not identified in this study.

Keywords : Work Culture, Employee Performance

LATAR BELAKANG

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi tingkat faktor diatas, maka semakin besarlah kinerja pegawai.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting bagi organisasi, sebab tanpa sumberdaya manusia tujuan dan sasaran organisasi tidak akan tercapai sesuai apa yang direncanakan. Oleh Karena itu peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi.

Pentingnya peranan sumberdaya manusia dalam setiap organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan, untuk itu sumberdaya manusia perlu memiliki *skill* atau keterampilan yang handal dalam menangani setiap pekerjaan, sebab dengan adanya *skill* yang handal maka secara langsung akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan adalah budaya kerja, dimana faktor tersebut sangat erat kaitannya dalam meningkatkan kinerja karyawan, sebab dengan terciptanya budaya kerja yang baik dan di tunjang kerja sama dengan sesama karyawan, maka akan mencapai hasil yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Stephen P. Robbins dalam bukunya (2013 : 10). Berkaitan dengan pentingnya masalah budaya kerja terhadap kinerja karyawan, maka hal ini perlu diperhatikan pada Dinas Sosial Pringsu yakni sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan perlengkapan olah raga, dimana dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan maka salah satu upaya yang perlu dilakukan oleh perusahaan adalah dengan memperhatikan masalah budaya organisasi, sebab budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat para karyawan karena dapat diformulasikan secara formal dalam berbagai peraturan dan ketentuan perusahaan. Dengan membekukan budaya kerja, sebagai suatu acuan bagi ketentuan atau peraturan yang berlaku, maka para pemimpin dan karyawan secara tidak langsung akan terikat sehingga dapat membentuk sikap dan perilaku sesuai dengan visi dan misi serta strategi perusahaan. Proses pembentukan tersebut pada akhirnya akan menghasilkan pemimpin dan karyawan profesional yang mempunyai integritas yang tinggi.

Oleh karena itu pimpinan harus berusaha menciptakan kondisi budaya kerja yang kondusif dan dapat mendukung terciptanya kinerja yang baik. Hal inilah yang merupakan sasaran bagi pimpinan Pada Dinas Sosial Kabupaten Pringsu dalam menciptakan budaya kerja yang diinginkan atau budaya yang kuat maka upaya yang ingin dicapai adalah untuk menciptakan budaya kerja yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja para karyawan di lingkungan perusahaan.

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut dengan *job performance* atau *actual performance* atau *level of performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan. Namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri.

Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata dan juga kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi. Menurut Hasibuan (2001:34) dalam Tri Arga Putra (2018) mendefinisikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan waktu. Berdasarkan pendapat tersebut, kinerja adalah kemampuan pegawai dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya Sinambela, dkk (2012:194). Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Selanjutnya, kinerja menurut Harsuko (2011:194) dalam Mahendro Sumardjo, dkk (2018) adalah sejauh mana seseorang telah memainkan baginya dalam melaksanakan strategi organisasi, baik dalam mencapai sasaran khusus yang berhubungan dengan peran perorangan atau dengan memperlihatkan kompetensi yang dinyatakan relevan bagi organisasi. Kinerja adalah suatu konsep yang multidimensional yang mencakup tiga aspek yaitu sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*) dan prestasi (*accomplishment*).

Berdasarkan beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu kemampuan pegawai dan perwujudan atas pekerjaan yang telah dihasilkan atau diemban pegawai. Hal tersebut tercatat dengan baik sehingga tingkat ketercapaian kinerja yang seharusnya dengan apa yang terjadi dapat dievaluasi dengan baik.

Pada mulanya istilah budaya (culture) populer dalam disiplin ilmu antropologi. Kata kebudayaan berasal dari bahasa sansekerta buddhaya. Kata buddhaya merupakan bentuk jamak dari buddhi yang berarti budi atau akal. Sedangkan kata kultur berarti dari kata colare yang memiliki makna mengolah dan mengerjakan. Istilah culture berkembang hingga memiliki makna sebagai segala daya dan upaya manusia untuk mengubah alam.

Budaya kerja adalah suatu filsafah dengan didasari pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan juga pendorong yang dibudayakan dalam suatu kelompok dan tercermin dalam sikap menjadi perilaku, cita-cita, pendapat, pandangan serta tindakan yang terwujud sebagai kerja. Hal itu yang dikemukakan oleh :

Moeljono dalam Yusran assagaf (2012) mengemukakan bahwa Budaya kerja pada umumnya merupakan pernyataan filosofis, dapat difungsikan sebagai tuntutan yang mengikat pada karyawan karena dapat diartikan secara formal dalam bentuk peraturan dan ketentuan perusahaan.

Budaya kerja menurut Mangkunegara dalam Yusran assagaf (2012) mendefinisikan bahwa budaya kerja adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal.

Manajemen budaya kadang kala menfokuskan pada pengembangan nilai bersama dan mendapat komitmen untuk nilai bersama tersebut. Nilai ini berkaitan dengan perilaku yang dipercaya manajemen sesuai kepentingan perusahaan. Nilai ini dari bisnis mengekspresikan keyakinan tentang apa yang dianggap penting oleh manajemen mengenai bagaimana fungsi perusahaan dan bagaimana orang-orang berperilaku. Tujuannya untuk memastikan bahwa keyakinan ini juga dimiliki dan dilaksanakan oleh karyawan.

Menurut Denison (2013) dalam buku Tika (2008 : 136) berpendapat bahwa ada empat prinsip integrasi mengenai hubungan timbal balik antara budaya perusahaan dan efektivitas kinerja perusahaan. Keempat prinsip ini diberi nama empat sifat utama (man cultural trait) yang mencakup, yaitu :

a. Keterlibatan (Involvement)

Keterlibatan merupakan faktor kunci dalam organisasi. Penelitian tentang keterlibatan perusahaan yang tinggi oleh Walton maupun Lawler mengemukakan bahwa keterlibatan merupakan strategi manajemen bagi perusahaan yang efektif dan strategi karyawan untuk lingkungan kerja yang baik. Mereka juga lebih memfokuskan pada struktur – struktur dan strategi aktual dalam membentuk, mempertahankan sistem keterlibatan yang tinggi.

Organisasi dengan keterlibatan yang tinggi memiliki karakteristik dari sebuah suku (clan) dari pada birokrasi formal. Transaksi-transaksi organisasi suku terutama dipengaruhi oleh nilai-nilai, keyakinan-keyakinan, norma-norma dan tradisi-tradisi. Organisasi dengan tingkat keikutsertaan, keterlibatan, dan partisipasi yang tinggi tergantung pada sistem manajemen yang terbentuk.

b. Konsistensi

Teori konsistensi menekankan adanya dampak positif kuat pada efektivitas organisasi dan bahwa keyakinan, nilai dan simbol yang dihayati serta dipahami secara luas oleh para anggota organisasi memiliki dampak positif pada kemampuan mereka dalam mencapai konsensus dan melakukan tindakan-tindakan yang terkoordinasi.

c. Adaptabilitas

Untuk mempromosikan teori budaya yang lebih proaktif tentang adaptabilitas organisasi, seseorang harus menjabarkan sistem norma-norma dan keyakinan-keyakinan yang mendukung kapasitas suatu perusahaan agar menerima, menafsirkan dan menerjemahkan tanda-tanda yang berasal dari lingkungan supaya terjadi perubahan-perubahan perilaku internal untuk bisa tetap bertahan hidup, tumbuh dan berkembang. Ada tiga aspek adaptabilitas yang mempunyai dampak pada efektivitas perusahaan, yaitu sebagai berikut :

- a) Kemampuan untuk menyadari dan bereaksi pada lingkungan eksternal. Salah satu ciri khas perusahaan Jepang yang berhasil adalah obsesi dari pelanggan dan kompetitor.
- b) Kemampuan bereaksi pada pelanggan internal. Kepicikan dalam memperlakukan departemen, divisi, dan listrik lain dalam perusahaan yang sama menunjukkan kurangnya adaptasi dan mempunyai dampak langsung pada kinerja perusahaan yang efektif.
- c) Kemampuan untuk bereaksi terhadap pelanggan internal maupun eksternal membutuhkan kemampuan untuk mengatur kembali dan melembagakan sejumlah perilaku dan proses yang mengizinkan perusahaan untuk beradaptasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka seperti jumlah karyawan serta data lainnya yang dapat menunjang pokok pembahasan, dengan menggunakan analisis yaitu :

1. Deskriptif adalah suatu analisis yang menguraikan tanggapan responden mengenai budaya kerja terhadap kinerja karyawan melalui kuesioner yang dibagikan kepada setiap karyawan.
2. Eksplanatori bertujuan untuk menganalisis antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya.

Penelitian ini dilakukan pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yang beralamatkan di kompleks Perkantoran Pemerintahan Daerah Pringsewu, Kecamatan Gang Rejo, Pringsewu, Lampung, dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan penulis mudah diperoleh serta sangat relevan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Sedangkan waktu yang digunakan selama melakukan penelitian diperkirakan kurang lebih 5 bulan.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013 : 17). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai pada kantor Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu yang berjumlah 28 orang responden.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian Nawawi (2013 : 100). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah suatu teknik penarikan sampel apabila keseluruhan anggota populasi digunakan sampel. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 28 orang responden.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Validitas

Digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan alat pengukur dapat mengungkap konsep gejala atau kejadian yang diukur. Item kuisioner dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel ($n-2$). Pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Uji Validitas Kuisioner Penelitian

Variabel Budaya Kerja (X)			
Nomor Item	Nilai r-hitung	r-tabel n = 28	Keterangan
1	0.651	0.373	Valid
2	0.482	0.373	Valid
3	0.848	0.373	Valid
4	0.673	0.373	Valid
5	0.468	0.373	Valid
6	0.663	0.373	Valid
7	0.639	0.373	Valid
8	0.449	0.373	Valid
9	0.523	0.373	Valid
10	0.794	0.373	Valid
Variabel Kinerja Pegawai (Y)			
Nomor Item	Nilai r-hitung	r-tabel n = 28	Keterangan
1	0.469	0.373	Valid
2	0.695	0.373	Valid

3	0.497	0.373	Valid
4	0.450	0.373	Valid
5	0.636	0.373	Valid
6	0.708	0.373	Valid
7	0.811	0.373	Valid
8	0.613	0.373	Valid
9	0.564	0.373	Valid
	0.566		Valid

Tabel di atas memperlihatkan bahwa semua item pada kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai koefisien korelasi r -hitung yang lebih besar dari r -tabel = 0,373 (nilai r tabel untuk sampel/ n = 28 orang), sehingga semua indikator tersebut adalah valid..

Uji Realibilitas Instrumen

Hasil perhitungan uji kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Ketetapan	Keterangan
Budaya Kerja (X)	0.882	0.60	Reliabel
Kinerja Pegawai (Y)	0.769	0.60	Reliabel

Sumber: Data diolah Tahun 2022

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel. Untuk selanjutnya item-item pernyataan pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

Uji Regresi Linier Sederhana

Berikut hasil penghitungan regresi sederhana yang didasari dari hasil penyebaran kuesioner kepada 28 pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu. Adapun hasil analisis regresi linier sederhana menggunakan bantuan program SPSS dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.418	6.029		1.064	.297
	Budaya kerja	.827	.140	.757	5.904	.000
a. Dependent Variable: Budaya kerja						

Sumber: Data diolah 2022

Diketahui nilai Constant (a) sebesar 6,418, sedangkan nilai Budaya kerja (b/koeffisien determinasi) sebesar 0,827, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,418 + 0,827x$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- Konstanta sebesar 6,418, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel budaya kerja sebesar 6,418
- Koeffisien regresi X sebesar 0,827 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai budaya kerja, maka nilai Kinerja pegawai bertambah sebesar 0,827. Kefisien tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Uji T

Pengujian tingkat signifikansi koeffisien regresi sederhana menggunakan uji t yang dimaksudkan untuk menguji peranan budaya kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu pada tingkat kepercayaan 95% atau alpha sebesar 0,05. Adapun uji t dari perhitungan menggunakan program SPSS didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.418	6.029		1.064	.297
	Budaya kerja	.827	.140	.757	5.904	.000
a. Dependent Variable: Budaya kerja						

Sumber: Data diolah 2022

- Berdasarkan nilai signifikansi : dari tabel Cefficients diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya kerja (X) berpengaruh terhadap Variabel Kinerja pegawai (Y).
- Berdasarkan nilai t : Diketahui nilai t_{hitung} sebesar $5,904 > t_{tabel}$ 2,045 (berdasrkan distribusi nilai t_{tabel}), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Kerja (X) berpengaruh terhadap variabel Kinerja pegawai (Y).

Koeffisien Determinasi

Pengujian koeffisien determinasi (*R-Square*) ditujukan untuk melihat apakah variabel kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh variabel budaya kerja. Dengan kata lain, penggunaan koeffisien determinasi untuk mengetahui variabel budaya kerja terhadap kinerja pegawai.

Hasil penghitungan koeffisien determinasi menggunakan alat bantu SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.5 Koeffisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.757 ^a	0.573	0.566	1.715
a. Predictors: (Constant), Budaya kerja				

Sumber: Data diolah 2022

Dari output diatas, didapatkan nilai R Square (koeffisien determinasi) sebesar 0.573 yang artinya pengaruh variabel bebas X (budaya kerja) terhadap variabel terikat Y (kinerja pegawai) sebesar 57,3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dipengaruhi sebesar 57,3% oleh peranan budaya kerja. Dengan kata lain,

peranan budaya kerja sebesar 57,3% terhadap kinerja pegawai di Dinas Sosial Kabupaten Pringsewu dan sisanya sebesar 42,7% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian ini.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa nilai rekredensailing dengan variable sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kunjungan rumah, peralatan medis obat-obatan dan penanganan keluhan, lingkup pelayanan, komitmen pelayanan. Secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta. yang berarti bahwa, nilai rekredensailing yang efektif atau tinggi maka kepuasan peserta akan tinggi semakin baik nilai rekredensailing suatu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) maka kepuasan peserta juga akan baik. artinya nilai rekredensailing tidak dapat dipisahkan satu sama lain..

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. (2006). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung:Rineka Cipta.
- Afriyanti, I. (2013). Transformasi PT Askes (Persero) Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto. Universitas Negeri Surabaya, 1-11.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Petunjuk Teknis Verifikasi Klaim Direktorat Pelayanan. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). (2014). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Bungin, Burhan. (2007). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial lainnya. Jakarta: Putra Grafika
- Danang, Sunyoto. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography
- Departemen Pendidikan Nasional. (2009). Panduan umum pengembangan bahan ajar dari Depdiknas. Fandy Tjiptono, (2007), Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gunawan, Imam. (2013). METODE PENELITIAN KUALITATIF.: Teori dan Praktik Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handi, Irawan. (2004). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Cetakan Kelima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Manullang, M. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Menkes RI. (2013). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Tingkat Lanjut Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.
- Menkes RI. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.
- Moh. Nazir. (2011). Metode Penelitian. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Oetari, R. A., & Herdwiani, W. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao. Jurnal Penelitian Kesehatan" SUARA FORIKES"(Journal of Health Research" Forikes Voice"), 12(4), 451-458.
- Raymond, C. P., Hatane, S., & Hutabarat, J. (2015). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan, Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat Dan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire). Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, 1(1), 1-8.
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV. Subekti, N. A., Syafruddin, R, Efendi dan S. Sunarti. (2012). Morfologi Tanaman dan Fase Pertumbuhan Jagung. Balai Penelitian Tanaman Serealia, Marros. Hal 185-204.
- Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. Citizen Charter, 1(1), 28629.
- Yamit, Z. (2002). Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi U