

## **Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi Pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias**

**Warisman Berkat Zebua (1), Ramadha Yanti Parinduri (2), Khairuddin Tampubolon (3)**

(1)(2)(3)Fakultas Ilmu Administrasi Prod Ilmu Administrasi Negara UPMI Medan

[warismanzebua78@gmail.com](mailto:warismanzebua78@gmail.com) (1), [yantifkmb@gmail.com](mailto:yantifkmb@gmail.com) (2), [Khoir.tb@gmail.com](mailto:Khoir.tb@gmail.com) (3)

### **ABSTRAK**

Permasalahan diteliti dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien melalui kompensasi sebagai variabel moderasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo kabupaten Nias. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien melalui kompensasi sebagai variabel moderasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo kabupaten Nias. Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengumpulan data menggunakan angket yang bersifat terbuka dengan model skala Likers dan wawancara. Populasi dalam penelitian ini adalah 3711 pasien dan sampel sebanyak 97 orang pasien. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, uji t, uji f, uji koefisien determinasi dan uji analisis path. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima secara signifikan positif mempengaruhi kinerja pegawai, kepuasan pasien dan kompensasi, dengan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening adalah kuat

**Kata Kunci :** Pelayanan Prima, Kinerja Pegawai, Kepuasan Pasien, Kompensasi.

### **ABSTRACT**

The problem examined in this research is how much influence excellent service and employee performance have on patient satisfaction through compensation as a moderating variable at the UPTD of the Idanogawo Health Center, Nias district. This research aims to determine the magnitude of the influence of excellent service and employee performance on patient satisfaction through compensation as a moderating variable at the UPTD of the Idanogawo Community Health Center, Nias district. The method used in the research is a quantitative approach with survey methods. The data collection technique uses an open questionnaire with a Likers scale model and interviews. The population in this study was 3711 patients and the sample was 97 patients. Data analysis methods use validity tests, reliability tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, normality tests, t tests, f tests, coefficient of determination tests and path analysis tests. The results of this study show that excellent service significantly positively influences employee performance, patient satisfaction and compensation, with a significant value of less than 0.05. The contribution of the independent variable to the dependent variable through the intervening variable is strong.

**Keywords :** Excellent Service, Employee Performance, Patient Satisfaction, Compensation.

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan tren layanan kesehatan yang semakin pesat diikuti dengan munculnya berbagai tuntutan kemudahan, sehingga membuat banyak layanan kesehatan kian memfokuskan diri dalam pemberian layanan untuk pemenuhan kebutuhan pasien. Perhatian terhadap kepentingan pasien dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan layanan kesehatan seperti Rumah sakit, puskesmas dan klinik kesehatan. Menyadari pentingnya nilai sebuah layanan prima kepada pasien dan meningkatnya tuntutan pasien terhadap layanan kesehatan semakin membuat hubungan pasien yang baik. Dalam dunia kesehatan, sikap melayani sangat diperlukan. Untuk Perbaikan kinerja front line staff merupakan kriteria individual, di mana secara fungsional berimplikasi pada perbaikan mutu layanan. Pelayanan prima perlu diwujudkan dalam pelayanan kesehatan. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat sebagai upaya preventif. Pelayanan Prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Menurut (Zaenal Mukarom at, al 2015) Sedangkan Menurut Moenir (2016), pelayanan prima adalah pemberian layanan terbaik yang memenuhi standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan atau institusi penyedia layanan. Membaiknya kesehatan masyarakat tidak terlepas dari manifestasi program health education dan kesehatan lingkungan yang dilakukan pemerintah melalui Dinas Kesehatan dan jajarannya yaitu Puskesmas. Program kesehatan “Hidup Sehat” ditekankan bukan sebagai sebuah slogan saja merupakan perubahan sikap (*Attitude*) yang harus mampu menjadi komitmen budaya hidup sehat (*health culture*) yang sesungguhnya bagi seluruh masyarakat Indonesia, agar kesehatan masyarakat Indonesia secara berkesinambungan terus meningkat (Permenkes, 2015). Menurut (Mu’ah 2014) Pelayanan kesehatan adalah pelayanan jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu objek benda atau latar, maka jasa adalah suatu perbuatan, kerja atau performance. Ruang lingkup kegiatan pelayanan kesehatan lingkungan Puskesmas mencakup berbagai upaya, antara lain: penyediaan/penyehatan air bersih dan sanitasi dalam rangka pencegahan/penanggulangan penyakit diare/cacingan/kulit/kusta/frambusia, penyehatan perumahan dalam rangka pencegahan penyakit ISPA/TBC Paru, Penyehatan lingkungan pemukiman dalam rangka pencegahan penyakit demam berdarah dengue (DHF)/malaria/filariasis, Penyehatan lingkungan tempat kerja dalam rangka pencegahan dan penanggulangan penyakit yang berhubungan dengan lingkungan/akibat kerja, Penyehatan makanan/minuman dalam rangka pencegahan dan penanggulangan penyakit saluran pencernaan/keracunan, Pengamanan pestisida dalam rangka pencegahan dan penanggulangan keracunan pestisida, dan penyakit atau gangguan kesehatan lainnya yang berhubungan dengan lingkungan Depkes, (2003) Maka dijelaskan disini bahwa Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent*. Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika perusahaan atau lembaga focus pelayanan prima diwujudkan dalam bentuk menyediakan *customer services* dan menghadirkan produk berkualitas tinggi, sementara untuk jasa pelayanan prima diberikan dalam bentuk pelayanan maksimal demi kepuasan pasien. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik tidaklah mudah, terutama dengan kemajemukan masyarakat yang ada saat ini. Namun, perusahaan atau organisasi dapat menghadirkan pelayanan prima selama mengetahui konsep dan apa yang

harus dilakukan. Melalui artikel ini, penulis mencoba menjabarkan mengenai konsep dasar dari pelayanan prima, yang akan diawali dengan memahami terlebih dahulu definisi-definisi dari pelayanan prima. Pelayanan prima di puskesmas juga menuntut perhatian terhadap penampilan, kesediaan melayani, dan pengembangan diri atau pegawai dengan mengadakan pelatihan untuk para karyawan perusahaan. Hal ini penting karena kunci untuk sebuah pelayanan yang bagus adalah manusia yang menjalankannya. Penampilan yang baik dapat meyakinkan pelanggan saat bisnis memberikan pelayanan. Kesediaan melayani juga menjadi faktor penting, di mana pegawai harus profesional dan melayani pelanggannya sepenuh hati. Selain itu, tindakan nyata untuk memastikan kebutuhan atau keinginan pelanggan juga merupakan bagian dari pelayanan prima. Tanggung jawab dalam menjalankan pelayanan prima juga merupakan aspek penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian. Berdasarkan Observasi peneliti, tentang pelayanan prima terdapat masalah pelayanan di UPTD Puskesmas Idanogawo dimana beberapa pasien terkadang mengalami keluhan seperti penyakit ringan tidak dilayani dikarenakan Dokter bertugas dari jam 08:00 pagi–15:30 sore jadi pasien yang berobat lewat dari jam diatas tidak di layani, pasien yang di layani 24 jam itu seperti kecelakaan, darah tinggi , ibu melahirkan atau persalinan dan keluhan penyakit yang parah. Penulis juga ingin mengetahui bagaimana pelayanan di UPTD Puskesmas Idanogawo sehingga pasien merasa nyaman.

## **2. Perumusan Masalah**

Pada penelitian ini terdapat beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
2. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kompensasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
4. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kompensasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
5. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kompensasi melalui kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
6. Seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kompensasi melalui kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?
7. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai bersama kompensasi terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias ?

## **3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
3. Untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan prima terhadap kompensasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
4. Untuk mengetahui besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kompensasi pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
5. Untuk mengetahui besar pengaruh pelayanan prima terhadap kompensasi melalui kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias .
6. Untuk mengetahui besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kompensasi melalui kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
7. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai bersama kompensasi terhadap kepuasan pasien pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias

#### 4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan akademik baik mengenai pelayanan prima, kinerja pegawai, kepuasan pasien dan kompensasi khususnya pada Bidang Fakultas Ilmu Administrasi bagi pembaca umumnya.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan bahan masukan bagi UPTD Puskemas Idanogawo Kabupaten Nias dalam rangka peningkatan Pelayanan Prima terhadap kepuasan pasien.

## II. METODE PENELITIAN

### Subjek Penelitian

Berikut ini akan dibahas mengenai pengertian dan populasi dan sampel, antara lain:

#### Populasi

Populasi merupakan kumpulan individu sejenis yang berada pada wilayah dan pada waktu tertentu. Menurut (Sugiyono, 2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Dalam penelitian ini populasinya adalah Pasien yang pernah merasakan pelayanan di UPTD Puskesmas Idanogawo sebanyak 3.711 Pasien dalam periode 1 Tahun.

#### Sampel

Menurut (Sugiyono 2019:127) Sampel adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. . Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu, Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi. Maka sampel yang dipilih peneliti adalah pasien yang telah menerima pelayanan di UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias, Pasien yang pernah mendapat pelayanan minimal satu kali di Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias

#### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah, mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2019:147). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25 untuk menganalisis data berdasarkan skala pengukuran yang akan digunakan untuk menguji instrument kualitas data, menguji asumsi klasik dan menguji hipotesis.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3.1** Distribusi Jawaban Responden Kinerja Pegawai (X2)

X	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	16	16,5	20	20,6	52	53,6	9	9,3	0	0	97	100
2	11	11,3	35	36,1	38	39,2	13	13,4	0	0	97	100
3	11	11,3	22	22,7	41	42,3	23	23,7	0	0	97	100
4	13	13,4	21	21,6	38	39,2	25	25,8	0	0	97	100
5	15	15,5	25	25,8	35	36,1	22	22,7	0	0	97	100

Berkat Zebua W, Yanti Parinduri R, Tampubolon K : Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi Pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias

6	17	17,5	18	18,6	40	41,2	22	22,7	0	0	97	100
7	12	12,4	25	25,8	44	45,4	16	16,5	0	0	97	100
8	18	18,6	16	16,5	35	36,1	28	28,9	0	0	97	100
9	15	15,5	32	33,0	32	33,0	18	18,6	0	0	97	100
10	20	20,6	22	22,7	39	40,2	16	16,5	0	0	97	100
11	16	16,5	20	20,6	33	34,0	28	28,9	0	0	97	100
12	14	14,4	21	21,6	44	45,5	18	18,6	0	0	97	100
13	14	14,4	27	27,8	34	35,1	21	21,6	1	1,0	97	100
14	13	13,4	19	19,6	42	43,3	23	23,7	0	0	97	100
15	7	7,2	24	24,7	43	44,3	23	23,7	0	0	97	100
16	13	13,4	26	26,8	36	37,1	22	22,7	0	0	97	100
17	12	12,4	25	25,8	45	46,4	15	15,5	0	0	97	100
18	17	17,5	20	20,6	41	42,3	19	19,6	0	0	97	100
19	17	17,5	22	22,7	37	38,1	21	21,6	0	0	97	100
20	14	14,4	26	26,8	36	37,1	21	21,6	0	0	97	100

**Tabel 3.2** Distribusi Jawaban Responden Kepuasan Pasien (Y)

X	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	15	15,5	19	19,6	48	49,5	15	15,5	0	0	97	100
2	6	6,2	35	36,1	42	43,3	13	13,4	1	1,0	97	100
3	10	10,3	22	22,7	37	38,1	28	28,9	0	0	97	100
4	15	15,5	14	14,4	42	43,3	26	26,8	0	0	97	100
5	15	15,5	12	12,4	37	38,1	33	34,0	0	0	97	100
6	12	12,4	20	20,6	41	42,3	24	24,7	0	0	97	100
7	10	10,3	19	19,6	50	51,5	18	18,6	0	0	97	100
8	9	9,3	21	21,6	48	49,5	19	19,6	0	0	97	100
9	14	14,4	20	20,6	40	41,2	23	23,7	0	0	97	100
10	19	19,6	17	17,5	43	44,3	18	18,6	0	0	97	100
11	18	18,6	23	23,7	33	34,0	23	23,7	0	0	97	100
12	12	12,4	22	22,7	46	47,4	17	17,5	0	0	97	100
13	14	14,4	19	19,6	43	44,3	21	21,6	0	0	97	100
14	16	16,5	21	21,6	36	37,1	24	24,7	0	0	97	100
15	10	10,3	24	24,7	49	50,5	14	14,4	0	0	97	100
16	10	10,3	33	34,0	37	38,1	17	17,5	0	0	97	100
17	15	15,5	21	21,6	39	40,2	22	22,7	0	0	97	100
18	9	9,3	21	21,6	52	53,6	15	15,5	0	0	97	100
19	13	13,4	17	17,5	39	40,2	28	28,9	0	0	97	100
20	20	20,6	17	17,5	42	43,3	18	18,6	0	0	97	100

**Tabel 3.3** Distribusi Jawaban Responden Kompensasi (Z)

X	SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	22,7	22	22,7	40	41,2	13	13,4	0	0	97	100
2	15	15,5	28	28,9	41	42,3	13	13,4	0	0	97	100
3	15	15,5	25	25,8	33	34,4	24	24,7	0	0	97	100
4	8	8,2	26	26,8	39	40,2	24	24,7	0	0	97	100
5	12	12,4	25	25,8	42	43,3	18	18,6	0	0	97	100
6	6	6,2	26	26,8	38	39,2	26	26,8	1	1,0	97	100
7	13	13,4	21	21,6	37	38,1	26	26,8	0	0	97	100
8	18	18,6	16	16,5	40	41,2	22	22,7	1	1,0	97	100
9	14	14,4	18	18,6	44	45,4	21	21,6	0	0	97	100
10	17	17,5	24	24,7	35	36,1	21	21,6	0	0	97	100
11	14	14,4	28	28,9	32	33,0	23	23,7	0	0	97	100
12	18	18,6	21	21,6	41	42,3	17	17,5	0	0	97	100

13	15	15,5	26	26,8	38	39,2	18	18,6	0	0	97	100
14	12	12,4	19	19,6	47	48,5	18	18,6	1	1,0	97	100
15	22	22,7	18	18,6	38	39,2	19	19,6	0	0	97	100
16	14	14,4	26	26,8	35	36,1	22	22,7	0	0	97	100
17	12	12,4	24	24,7	40	41,2	21	21,6	0	0	97	100
18	17	17,5	21	21,6	42	43,3	17	17,5	0	0	97	100
19	15	15,5	25	25,8	40	41,2	17	17,5	0	0	97	100
20	13	13,4	32	33,0	35	36,1	17	17,5	0	0	97	100

## Uji Hipotesis

### Uji-t

Uji t adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) secara individual. Semifikan pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t hitung > t tabel, maka variabel bebas (independen) secara individual mempengaruhi variabel terikat (dependen) dan sebaliknya apabila terhitung < t tabel, maka variabel bebas (independen) secara individual tidak mempengaruhi variabel terikat (dependen). Dimana jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh dan sebaliknya jika sig > 0,05 atau t hitung lebih < t tabel maka tidak terdapat pengaruh. Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas / *dagree of freedom* (df) dengan rumus  $df = n - k - 1$ , dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas (indenpenden) sehingga  $df = 97 - 2 - 1 = 96$  maka nilai t tabel adalah 0,166.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh pelayanan prima dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pasien melalui kompensasi sebagai variabel moderasi pada UPTD Puskesmas idanogawo kabupaten nias. Responden pada penelitian ini sebanyak 97 orang pasien, kemudian telah dianalisa, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan prima (X1) terhadap kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja pegawai (X2) terhadap kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan prima (X1) terhadap kompensasi (Z) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
4. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja pegawai (X2) terhadap kompensasi (Z) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias. Ini terbukti dengan nilai t hitung variabel kinerja pegawai (X2) sebesar  $3.356 > t$  tabel 0,166.
5. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan prima (X1) terhadap kompensasi (Z) melalui kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
6. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kinerja pegawai (X2) terhadap kompensasi (Z) melalui kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.
7. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pelayanan prima (X1) dan kinerja pegawai (X2) bersama (Z) melalui kepuasan pasien (Y) pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias.

Berkat Zebua W, Yanti Parinduri R, Tampubolon K : Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kompensasi Sebagai Variabel Moderasi Pada UPTD Puskesmas Idanogawo Kabupaten Nias

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). *Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT XYZ* (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Amelia, Heidy, and Kiki Setyawati. 2023. "Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur." 6(2): 181–95.
- Amelia, Heidy, and Kiki Setyawati. 2023. "Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur." 6(2): 181–95.
- Andayani, Melia. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat." *Motivasi* 6(1): 2716–4039.
- Andayani, Melia. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah
- Anggraini, D. (2020). *Analisis Pengaruh Kompensasi Finansial dan Non-Finansial Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Perusahaan ABC*. Universitas Indonesia.
- Anita, Devi. 2019. "Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic* 3(3): 38–42.
- Anita, Devi. 2019. "Pengembangan Strategi Pelayanan Prima Melalui Administrasi Perkantoran Modern." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic* 3(3): 38–42.
- Ardiansya, Syahrums Agung, and M Aziz Firdaus. 2021. "Pengaruh Komunikasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." *Nobel Management Review* 2(3): 361–69.
- Ardiansya, Syahrums Agung, and M Aziz Firdaus. 2021. "Pengaruh Komunikasi, Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." *Nobel Management Review* 2(3): 361–69.
- Ardiansyah, Rizal, and Fransiska Agustina. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Kartini Padalarang." *Jurnal Ekonomica45 (Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan)* 11(1).
- Ardiansyah, Rizal, and Fransiska Agustina. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSIA Kartini Padalarang." *Jurnal Ekonomica45 (Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan)* 11(1).
- Ayu, F. (2019). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Puskesmas XYZ*. Universitas Gadjah Mada.
- Diastuti, Meilisa. 2021. "Pemberian Kompensasi Sebagai Tolak Ukur Semangat Kerja Karyawan." 18(2): 248–52.
- Diastuti, Meilisa. 2021. "Pemberian Kompensasi Sebagai Tolak Ukur Semangat Kerja Karyawan." 18(2): 248–52.

Accepted Date	Revised Date	Decided Date	Accepted to Publish
15 Juli 2024	26 Agustus 2024	11 September 2024	Ya