



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 6 Tahun 2024 Page 4573-4592

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Klinik Dilihat Dari Kedisiplinan Dan Kompetensi Pegawai Di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan

Didik Udayana^{1✉}, Nenny Hendajany², Chevie Wirawan³

Pascasarjana Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit,

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: didik.udayana@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis pengaruh kedisiplinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan klinik yang berimplikasi terhadap kepuasan pasien di klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan. Sumber data pada penelitian ini didapat dari kuesioner (primer) yang disebar kepada responden. Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang berobat di klinik Ibnu Sina Balikpapan. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Metode analisis penelitian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, *path analysis*, uji t. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kedisiplinan dan kompetensi pegawai sangat mempengaruhi kualitas layanan. Faktor yang paling dominan berpengaruh adalah kompetensi pegawai dari penghitungan uji t. Berdasarkan Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kedisiplinan dan kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan klinik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan.

Kata kunci: *Disiplin Kerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*

Abstract

This research aims to analyze the influence of employee discipline and competence on the quality of clinical services which has implications for patient satisfaction at the Ibnu Sina Rapak Balikpapan clinic. The data source in this research was obtained from the questionnaire (primary) distributed to respondents. The population of this study were all patients seeking treatment at the Ibnu Sina Balikpapan clinic. The research sample consisted of 100 people. The research analysis methods used are validity test, reliability test, path analysis, t test. Research findings show that employee discipline and competence greatly influence service quality. The most dominant influencing factor is employee competency from the t test calculation. Based on the results of this research, it shows that the influence of employee discipline and competence on the quality of clinical services has a positive effect on patient satisfaction at the Ibnu Sina Rapak Clinic in

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah salah satunya Klinik. Keberadaan Klinik sebagai institusi pelayanan kesehatan diatur dalam Undang-Undang No. 9 tahun 2014. Klinik berperan penting dalam sistem pelayanan kesehatan dan merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki staf profesional medis yang terorganisir, fasilitas rawat jalan dan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan UGD 24 jam per hari, 7 hari per minggu dan memberikan pelayanan kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik kuratif maupun preventif. Klinik juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan dan tempat penelitian. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumber daya manusia yang memadai.

Menurut Permenkes No. 9 tahun 2014, Klinik Tugas Klinik sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Pemerintah daerah kabupaten/kota mengatur persebaran Klinik yang diselenggarakan masyarakat di wilayahnya dengan memperhatikan kebutuhan pelayanan berdasarkan rasio jumlah penduduk. Lokasi Klinik harus memenuhi ketentuan mengenai persyaratan kesehatan lingkungan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Ketentuan mengenai persebaran Klinik tidak berlaku untuk Klinik perusahaan atau Klinik instansi pemerintah tertentu yang hanya melayani karyawan perusahaan, warga binaan, atau pegawai instansi tersebut.

Klinik merupakan sebuah perusahaan jasa kesehatan yang lingkupnya tidak sebesar Rumah Sakit. Dalam memberikan perawatan kepada pasien tentunya pihak klinik juga menginginkan kepuasan bagi konsumen (Pasien) tersebut. Kepuasan pasien dan kesembuhan pasien menjadi prioritas bagi pihak klinik, dan tentunya mereka akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Petugas dan institusi saat ini di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Munculnya rasa puas pada diri seorang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu: karena sifat pelayanan yang diterima dapat memberikan rasa puas, sikap petugas yang memberikan pelayanan kesehatan itu sendiri serta bentuk komunikasi dan pelayanan yang diberikan. Kepuasan

pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan).

Klinik Ibnu Sina terlahir di bawah naungan Badan Dakwah Islamiyah (BDI) Pertamina Balikpapan, diatas tanah milik PT. Pertamina (Persero) UPV Balikpapan seluas 5 m x 9 m pada tanggal 25 Januari 1995, yang kemudian disahkan oleh Pemerintah Kota Balikpapan dengan diterbitkannya Surat Ijin Tempat No.1136/SKPP/EKO/U/1995/1959. Status Hukum Klinik Ibnu Sina adalah sebagai salah satu bidang usaha dari Yayasan Istiqomah, yang sengaja didirikan sebagai sarana dakwah dalam bentuk layanan kesehatan umat.

Awal berdirinya pelayanan Ibnu Sina hanya terdiri dari dokter umum, dokter gigi, dan praktek bidan. Saat ini Klinik Ibnu Sina Balikpapan telah mengalami beberapa peningkatan baik mengenai fisik bangunan, sarana dan prasarana, hingga peningkatan jumlah sumber daya manusianya. Klinik Ibnu Sina Balikpapan dengan luas bangunan 1919.06 M2 dilengkapi dengan pelayanan spesialisik anak, obstetri dan ginekologi, penyakit dalam, kulit dan kelamin, THT, mata. dan pelayanan terapi ozon medis, fisioterapi, radiologi, Medical Check Up (MCU), laboratorium klinik, serta pelayanan 24 jam Unit Rawat Darurat (URD), rumah bersalin, ambulance, dan apotek. Klinik Ibnu Sina Balikpapan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum, dan menjalin kerjasama dengan pihak asuransi, perusahaan, lembaga dakwah/sosial, dan sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) mitra BPJS Kesehatan. Dengan motto memberikan layanan yang profesional dan unggul dalam pelayanan.

Klinik Ibnu Sina sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasien pasiennya yang berobat di klinik sesuai dengan SOP. Tetapi berdasarkan fenomena yang ada, masih di dapatkan keluhan dari pasien yang datang untuk berobat.

Tabel 1. Keluhan Pasien

No	Keluhan Klinik Ibnu Sina	2020	2021	2022
1	Pelayanan tenaga medis	11,7%	11,6%	11,8%
2	Pelayanan administrasi pengambilan obat	12,5%	12,2%	12,1%
3	Akurasi obat pasien	12,6%	12,7%	12,7%
4	Rujukan Dokter terhadap Dokter Spesialis	11,2%	11,5%	11,7%

Sumber: Klinik Ibnu Sina

Berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan Klinik Ibnu Sina peneliti mengambil beberapa fenomena yang terjadi. Pada Tabel 1 dijelaskan bahwa keluhan pasien terhadap pelayanan tenaga medis Klinik Ibnu Sina dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan. Berdasarkan fenomena yang ada peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Pengaruh Kedisiplinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan Klinik Yang Berimplikasi Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan" sehubungan dengan kualitas pelayanan yang didasarkan pada konsep lima dimensi penting yaitu kehandalan (*Reability*), jaminan (*Assurance*), bukti langsung/berwujud (*Tangible*), empati (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsivenses*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan. Penelitian ini dimulai pada 1 Mei 2024 sampai 1 Juni 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 44 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu disiplin kerja (X1), kompetensi (X2), kualitas layanan (Y), dan kepuasan pasien (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, jabatan, masa kerja dan usia. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 100 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Pria	48	48%
Wanita	52	52%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1. dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin wanita memiliki jumlah yang lebih banyak yaitu sebanyak 52 orang (52%), dibanding jenis kelamin Pria yaitu sebanyak 48 orang (48%). Proporsi demikian menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di Klinik Ibnu Sina Balikpapan sebagian besar adalah wanita.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (n)	Presentasi (%)
SD	0	0
SMP	6	6%
SMA	80	80%
Sarjana	14	14%
Magister	0	0
Doktor	0	0
Total	100	100%

Sumber :Sumber data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa sebagian besar responden dengan pendidikan sekolah menengah atas (SMA) yaitu sebanyak 80 orang (80%), di ikuti oleh responden yang berpendidikan S1 yaitu sebanyak 14 orang (14%), dan yang paling sedikit adalah responden yang berpendidikan SMP yaitu sebanyak 6 orang (6%). dengan demikian pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMP dan SMU sebanyak 86%.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan usia

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (n)	Presentase (%)
Di bawah 20	4	4%
21 – 30 th	45	45%
31 – 40 th	25	25%
41 – 50 th	16	16%
Diatas 50 th	10	10%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 3. diketahui bahwa umur responden yang terbanyak adalah usia antara 21 s.d 30 tahun sebanyak 45 orang (45%), diikuti dengan usia responden 31 s.d 40 tahun sebanyak 25 orang (25%), kemudian usia 41 s.d 50 tahun sebanyak 16 orang (16%), usia responden >50 tahun sebanyak 10 orang (10%) dan usia responden <20 tahun sebanyak 4 orang (4%). Proporsi demikian menunjukkan adanya distribusi usia responden 96% diatas 20 tahun.

Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Pegawai Negeri	4	4%
Pegawai Swasta	46	46%
Petani	6	6%
Pedagang	3	3%
Tidak Bekerja	25	25%
Lain-lain	16	16%
Total	100	100%

Sumber :Sumber data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai pegawai swasta yaitu sebanyak 46 orang (46%), kemudian responden yang tidak bekerja yaitu sebanyak 25 orang (25%), lainnya sebanyak 16 orang (16%), Petani sebanyak 6 orang (6%), PNS sebanyak 4 orang (4%) dan pekerjaan responden yang paling sedikit adalah pedagang yaitu sebanyak 3 orang (3%).

Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Kunjungan Ulang

Kunjungan Berulang	Jumlah (n)	Presentase (%)
Di bawah 3x	29	29%
4 – 6 kali	26	26%
7 – 9 kali	12	12%
10 – 12 kali	9	9%
Di atas 12 kali	24	24%
Total	100	100%

Sumber :Sumber data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa pasien dalam penelitian ini telah melakukan kunjungan berulang di bawah 3kali yaitu 29 orang (29%), di ikuti oleh responden yang melakukan kunjungan berulang di atas 12 kali yaitu 24 orang (24%). Dengan demikian berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa pasien yang menjadi responden sebagian besar 71% sudah berkunjung di atas 3 kali.

Analisis Deskriptif

Tabel 6. Kualitas Pelayanan Terhadap Kedisiplinan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan Terhadap Kedisiplinan	1.737	4.34	Sangat baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas layanan terhadap kedisiplinan pada kategori yang sangat baik.

Tabel 7. Kualitas Pelayanan Terhadap Kompetensi

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan Terhadap Kompetensi	4.318	3.92	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas layanan terhadap kopetensi pegawai pada kategori yang baik.

Tabel 8. Kualitas Pelayanan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan	12.403	4.27	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas layanan pada kategori yang sangat baik.

Tabel 9. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	2.189	4.37	Sangat Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien pada kategori yang sangat baik.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)

1. Uji Hipotesis Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kualitas Layanan

Tabel 10. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kualitas Layanan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H1	Kedisiplinan → Kualitas layanan	0,205	3,399	0,001	$P < 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Berdasarkan Tabel 10. diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3,399 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas layanan dapat diterima.

2. Uji Hipotesis Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan

Tabel 11. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Layanan

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H2	Kompetensi pegawai → Kualitas layanan	0,739	12,252	0,000	$P < 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 12,252 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat

pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan dapat diterima.

3. Pengaruh Kedisiplinan, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 12. Pengaruh Kedisiplinan, Kompetensi Pegawai dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,271	0,073		3,724	0,000
	Kedisiplinan	0,079	0,029	0,082	2,711	0,008
	Kompetensi Pegawai	0,198	0,045	0,201	4,408	0,000
	Kualitas Layanan	0,774	0,050	0,742	15,434	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa arah hubungan antara kedisiplinan, kompetensi pegawai dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika kedisiplinan, kompetensi pegawai dan kualitas layanan meningkat, maka kepuasan pasien akan meningkat..

4. Uji Hipotesis Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 13. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H3	Kedisiplinan → Kepuasan	0,082	2,711	0,008	P<0,05= Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,008 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,711 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

5. Uji Hipotesis Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 14. Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H4	Kompetensi pegawai → Kepuasan	0,201	4,408	0,000	$P < 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 4,408 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

6. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 15. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H5	Kualitas layanan → Kepuasan	0,742	15,434	0,000	$P < 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 15,434 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

7. Uji Hipotesis Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Layanan

Tabel 16. Pengaruh Kedisiplinan Melalui Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:	
t_a	3.399	Sobel test:	3.3194556	0.00090193
t_b	15.434	Aroian test:	3.31283024	0.00092357
		Goodman test:	3.32612087	0.00088064
		Reset all	Calculate	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 16. diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3,319 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, maka artinya kualitas layanan mampu memediasi hubungan antara kedisiplinan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan melalui kualitas layanan dapat diterima.

8. Uji Hipotesis Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan

Tabel 17. Pengaruh Kompetensi Pegawai Melalui Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:	
t_a	12.252	Sobel test:	9.5960098	0
t_b	15.434	Aroian test:	9.58367781	0
		Goodman test:	9.60838952	0
		Reset all	Calculate	

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan Tabel 17. diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 9,596 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{07} ditolak dan H_{a7}

diterima, maka artinya kualitas layanan mampu memediasi hubungan antara kompetensi pegawai dengan kepuasan pasien.

Tabel 18. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Koefisien Jalur

- Koefisien jalur $X1 \rightarrow Y = 0,205$
- Koefisien jalur $X2 \rightarrow Y = 0,739$
- Koefisien Jalur $Y \rightarrow Z = 0,742$
- Koefisien jalur $X1 \rightarrow Z = 0,082 = 0,007 = 0,7\%$
- Koefisien jalur $X2 \rightarrow Z = 0,201 = 0,040 = 4,0\%$
- Koefisien Jalur $X1 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,205 \times 0,742 = 0,152 = 15,2\%$
- Koefisien Jalur $X2 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,739 \times 0,742 = 0,548 = 54,8\%$
- Total Pengaruh Langsung = $4,7\%$
- Total Pengaruh Tidak Langsung = $70,0\%$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa besaran pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung = $70,0\% > 4,7\%$. Artinya secara simultan variabel kualitas layanan mampu memediasi variabel kedisiplinan dan kompetensi pegawai dengan variabel kepuasan pasien

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dari variabel kedisiplinan, pasien memberikan penilaian dengan kategori baik terhadap kepuasan pasien di layanan yang di berikan oleh klinik ibnu sina balikpapan. Dari nilai variabel kedisipinan yang paling kecil skor nilainya adalah mengenai kepatuhan jam mulai praktek hal ini merupakan catatan bagi klinik ibnu sina balikpapan untuk bisa memperbaiki hal tersebut, karena kedisiplinan itu sendiri merupakan peraturan dan prosedur kerja yang ada seperti sikap, tingkah laku, dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari organisasi baik yang tertulis dan tidak tertulis, (Edy Sutrisno, 2019).

Rata – rata nilai kompetensi pegawai adalah 3. 92 dimana bahwa empati petugas kesehatan terhadap perasaan pasien sangat tinggi sebesar 4.43, nilai ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai di klinik ibnusina balikpapan dalam kategori baik. Dalam sebuah perusahaan kompetensi sebagai suatu kemampuan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan yang didukung oleh sikap kerja serta penerapannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan di tempat kerja yang mengacu pada persyaratan kerja

yang ditetapkan, menurut Sutrisno & Zuhri (2019), sehingga kompetensi pegawai sangat berperan secara dominan dalam sebuah pelayanan.

Pembahasan Analisis Verifikatif

1. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kualitas Layanan

Klinik Ibnu Sina Balikpapan merupakan fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif yang saat ini jumlah kunjungan pasien berobat semakin meningkat. Salah satu indikator untuk memberikan pelayanan yang terbaik yaitu kedisiplinan di dalam bekerja mulai kedisiplinan saat masuk kantor melalalui alat absensi maupun kedisiplinan di dalam memberikan pelayanan. Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas tugas yang di berikan kepadanya, menurut Farida dan Hartono (2016:41).

Berdasarkan hasil penelitian ini di peroleh bahwa nilai koefisien jalur untuk kedisiplinan adalah sebesar 0,205 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika kedisiplinan meningkat maka akan menyebabkan kualitas layanan menjadi meningkat. Pada uji hipotesis parsial diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3,399 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kualitas layanan dapat diterima. Klinik Ibnu Sina Balikpapan memiliki pelayanan yang cukup lengkap diantaranya poli umum, poli gigi, poli MCU, radiologi, apotik 24 jam, UGD 24 jam dan masih banyak lagi. Walaupun secara umum hasil penilaian pasien terhadap kedisiplinan sudah baik, akan tetapi bukan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh besar terhadap kualitas layanan.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Layanan

Peranan sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat penting di dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Kompetensi pegawai menjadi salah satu dalam pengembangan SDM untuk menciptakan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang yang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya, menurut Spencer dan Spencer (dalam Batinggi dan Ahmad, 2014 : 5.22).

Kompetensi pegawai di Klinik Ibnu Sina secara umum mendapatkan nilai baik dari pasien. Dari hasil penelitian ini bahwa nilai koefisien jalur untuk kompetensi pegawai

adalah sebesar 0,739 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika kompetensi pegawai meningkat maka akan menyebabkan kualitas layanan menjadi meningkat. Untuk menguji hipotesis parsial, digunakan kriteria pengujian dengan 0,05 (taraf signifikansi $\alpha = 5\%$) p-value sebesar 0,001 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 12,252 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan dapat diterima.

3. Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Kepuasan Pasien

Disiplin merupakan perilaku dan tata tertib yang sesuai dengan peraturan dan ketetapan, atau perilaku yang diperoleh dari pelatihan yang dilakukan secara terus menerus, (Thomas Gordon, 1996). Klinik Ibnu sina sendiri sudah mengaplikasikan kedisiplinan dengan beberapa cara seperti tersedia mesin absensi dalam bentuk *finger print* sehingga keterlambatan setiap karyawan bisa terkontrol. Selain itu juga kedisiplinan dalam pelayanan di ibnusina juga sudah mulai di tingkatkan seperti jam mulai pelayanan sudah mulai di perbaiki untuk mendapatkan hasil pelayanan yang lebih maksimalmaksimal.

Dari hasil penelitian ini bahwa p-value sebesar 0,008 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,711 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Penelitian lain yang di lakukan oleh Yogi Yunanto (1996) dengan judul analisis pengaruh kualitas layanan dan disiplin kerja karyawan terhadap kepuasan pasien askes di PT. ASKES Kediri menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa pasien menginginkan sikap karyawan yang disiplin terhadap aturan kantor. Dalam penelitian ini pasien yang menilai bahwa karyawan askes mempunyai disiplin yang baik terhadap aturan yang ada.

4. Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap Kepuasan Pasien

Konsep tentang kompetensi pegawai saat ini sering dibicarakan baik oleh kalangan masyarakat umum, bisnis, maupun pemerintah seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Menurut Rodwell (1996:29) yang di kutif oleh rahma indrawati dalam penelitiannya

yang berjudul pengaruh kompetensi dan kualitas pelayanan petugas puskesmas terhadap kepuasan pasien di puskesmas, Kompetensi adalah kemampuan merupakan wilayah pengetahuan dan keterampilan yang sangat penting bagi sebuah hasil kerja. Newstorm dan Davis (1997:17) berpendapat bahwa kemampuan merupakan manifestasi dari pengetahuan dan kemahiran yang digambarkan dengan rumus: $\text{knowledge} \times \text{skill} = \text{Ability}$. Dengan perkataan lain bahwa semakin tinggi kemampuan pegawai dalam bekerja dapat dipastikan semakin tinggi pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya. Sebaliknya kurangnya pengetahuan atau rendahnya keterampilan pegawai menyebabkan rendahnya kemampuan pegawai. Sehingga pengetahuan dan keterampilan merupakan komponen penting dari kompetensi para pegawai.

Hasil dari penelitian ini bahwa nilai koefisien jalur untuk kompetensi pegawai adalah sebesar 0,201 dengan arah hubungan yang positif yang artinya bahwa ketika kompetensi pegawai meningkat sebesar satu satuan maka akan menyebabkan kepuasan pasien menjadi meningkat sebesar 0,201 satuan. pengaruh signifikan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien. Diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 4,408 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien dapat diterima. Manajemen klinik Ibnu sina sangat memperhatikan dan mengevaluasi setiap kompetensi karyawannya ini di tunjukkan dengan selalu mengikut sertakan karyawan dalam pelatihan seperti misalkan pelatihan PPI, Pelatihan *Service exelent* maupun pelatihan yang sifatnya peningkatan mutu di dalam pelayanan.

Menurut penelitian yang sama yang di lakukan oleh Rahma Indrawati bahwa Sebagai dampak yang diperoleh dari penelitian tersebut, terdapat beberapa implikasi pada Pegawai di Puskesmas Ciledug - Tangerang, yaitu jika kompetensi dan kualitas pelayanan tidak dilakukan bersama-sama maka kepuasan pasien tidak akan dapat berubah dan tetap berjalan seperti apa adanya sesuai dengan kompetensi dan kualitas pelayanan yang ada saat ini.

5. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan merek. Menurut

Ibrahim (Hardiansyah, 2011), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut, (Krisnandi & Saputra, 2021). Terkait dari penelitian ini bahwa kualitas layanan meningkat sebesar satu satuan maka akan menyebabkan kepuasan pasien menjadi meningkat sebesar 0,742 satuan dan di peroleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 15,434 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Dari penelitian yang terdahulu yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di puskesmas cibitung kabupaten sukabumi juga mendapatkan hasil penelitian yaitu Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat hubungan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi, yaitu dengan koefisien regresi kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,456, artinya setiap kualitas pelayanan bernilai 1, maka kepuasan pasien sebesar 0,456. Dalam uji t, diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel (11,955 $>$ 1,988), artinya bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. Berdasarkan hasil analisis korelasi diperoleh R sebesar 0,772, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan koefisien determinasi diperoleh angka R square sebesar 0,596 atau (59,6%) yang menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 59,6% termasuk dalam kriteria yang berpengaruh tinggi, (Krisnandi & Saputra, 2021). Klinik Ibnu sina merupakan klinik pratama yg sudah terakreditasi paripurna. Kualitas layanan sangat kita perhatikan dan selalu kita tingkatkan dalam melayani pasien setiap harinya. apalagi pada Indikator Nasional Mutu (INM) kualitas layanan selalu di nomor satukan.

6. Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas layanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini dalam tabel 4.20 bahwa Pengaruh Kedisiplinan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas layanan mampu memediasi hubungan antara kedisiplinan dengan kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kedisiplinan terhadap kepuasan melalui kualitas layanan dapat diterima, Penelitian ini juga di dukung oleh

Melia Andayani (2021). Di klinik Ibnu sina sendiri sudah menerapkan sistem *punishment* bagi karyawan yang tidak disiplin dalam hal terlambat masuk kerja. salah satu *punishment* yang di berikan oleh karyawan yang terlambat adalah dengan memotong insentif yang di berikan oleh klinik Ibnusina setiap bulannya. Selain itu setiap satu tahun sekali ada penilaian kinerja karyawan salah satu indikator yang ada di dalamnya yaitu terkait dengan hasil rekaman mesin *finger print* dan itu akan mempengaruhi dari pada kinerja karyawan itu sendiri.

Menurut hasil penelitian yang di lakukan oleh Desy Fauziah (2022) dalam judul pengaruh disiplin kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di rumah makan gandasari Cijantung, Purwakarta didapatkan hasil bahwa Disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari. Hal ini berarti setiap peningkatan dan penurunan kepuasan konsumen Rumah Makan Gandasari tidak dipengaruhi oleh peningkatan atau penurunan Disiplin kerja. Hasil ini mengindikasikan bahwa Disiplin kerja tidak memiliki pengaruh yang cukup penting bagi peningkatan kepuasan konsumen terhadap suatu hal.

7. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 4.21 kualitas layanan mampu memediasi hubungan antara kompetensi pegawai dengan kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kepuasan melalui kualitas layanan dapat diterima. Hal ini juga membuktikan bahwa kompetensi pegawai pada dasarnya sangat penting dan mendukung dari pada proses pelayanan.

Berdasarkan hasil tersebut, klinik Ibnu sina harus memperhatikan faktor- faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti. Peningkatan keahlian dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan, kecepatan dan ketepatan tenaga kesehatan dalam memberikan penanganan, ketepatan jaminan waktu penyelesaian penanganan, keramahan dalam melayani pasien, kenyamanan ruangan dan tempat penanganan, serta mengevaluasi dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki tenaga kesehatan dalam melakukan penanganan kepada pasien merupakan hal yang sangat penting di butuhkan dalam proses pelayanan. Penelitian lain yang di lakukan oleh Lia Novia Secara empirik terbukti pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap kepuasan pasien memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,090, dengan Cr (Critical ratio = identik dengan nilai t- hitung) sebesar 2,183 pada probability 0,0045. Nilai CR 2,183 > 2,000 dan Probability = 0,045 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi pegawai terhadap

kepuasan pasien adalah signifikan. Pelayanan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Tk.II Udayana merupakan salah satu layanan yang ada di Rumah Sakit Tk.II Udayana yang melibatkan tenaga medis dan non medis, pekerjaan ini mempunyai peran yang sangat penting sekali, apabila pelayanan didasari oleh kompetensi sumber daya manusia yang tinggi maka kinerja sumberdaya manusia akan memberikan pelayanan pada pasien akan berdampak baik dan pasien merasakan kepuasan yang tinggi pula,(Engkus, 2019).

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kompetensi pegawai, disiplin kerja, kualitas layanan, dan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien seluruhnya berada pada kategori yang baik. Kedisiplinan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kedisiplinan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan memediasi secara positif dan signifikan pengaruh kedisiplinan terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abi, S. R., & Sureskiarti, E. (2021). Literature Review: Hubungan Fungsi Manajemen Kepegawaian : Sumber Daya Manusia terhadap Pengendalian Mutu di Pelayanan Kesehatan. *Borneo Student Research*, 3(1), 327–340.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Klinik Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i1.1608>
- Andayani, M. (2020). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Prima Indojoya Mandiri Lahat. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 797–804.
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI:*

Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 6(1), 11–21.

- Arifin, S., Effendi, A., Syahidin, R., & Paramarta, V. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Rsud Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.1.2.2240>.
- Chusminah. (2019). Hubungan Disiplin dengan Kinerja Pegawai. *Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(S1), 12. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i3.325>
- Dr. Sarinah, S.Ag., M. P. I., & Dr. Mardalena, M. P. B. (2017). Pengantar Manajemen. <http://mia-amel.blogspot.com/2011/12/tugas-makalah-tentang-pengorganisasian.html>
- Feby, A. F., & Anwar, M. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kompetensi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan pada RSUD KARAWANG. *YUME : Journal of Management*, 4(2), 208–217. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.254>
- Hulwani, T. Z., Ketaren, O., Sembiring, E., Zulfendri, Z., & Manurung, K. (2021). Hubungan Disiplin Dan Kompensasi Dengan Kinerja Perawat Unit Pelayanan Khusus Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Langsa Tahun 2017. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(1), 58–67. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i1.2599>
- Immas, H. A. P., Saryadi, & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2(3), 110–116.
- Kartawan, Ade, K., & Ros, R. (2016). Pengaruh disiplin kerja, komitmen organisasi dan kompensasi terhadap kinerja pegawai rumah sakit umum daerah. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 2(2), 91–104.
- Krisnandi dkk. (2019). Lingkungan Organisasi: Pengertian (Internal/Eksternal), Pengaruh, dll - serupa.id. <https://serupa.id/lingkungan-organisasi-pengertian-internal-eksternal-pengaruh-dll/>
- permenkes. (n.d.). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 27 TAHUN 2019. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__27_Th_2019_ttg_Akreditasi_Klinik,_Klinik_Pratama,_Tempat_Praktik_Mandiri_Dokter_dan_Dokter_Gigi.pdf#:~:text=Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 46 Tahun 2015 tentang,%28 Berita Negara Republik Indones
- Ronauli, L. N., & Indriani, F. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Obat Generik (Studi Pada Konsumen di Apotek Kimia Farma Pandanaran Kota Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 159–174.

<https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.172-187>

- Simanjuntak, M., Siallagan, H., APIKES Imelda, D., Bilal Nomor, J., & APIKES Imelda, M. (2017). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien Peserta Bpjs di Klinik Glugur Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 2(2), 316–326. <https://www.neliti.com/publications/299185/>
- Thoha, M. (2016). *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ustadus sholihin,(2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal At-Tamwil Kajian Ekonomim Syariah*, Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi KAsus Pasien Rawat Jalan di Unitit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan brigade Mobile Watukosek). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 83–96
- Suparjono, (2014). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Pada Kantor Rektorat Universitas Islam Negeri (Uin) Sultan Syarif Kasim Riau. *Jurnal sosial Ilmu Pembangunan*. Tahun IV No.12, Juli 2014 : 283-294
<https://doi.org/10.33367/at.v1i1.742>
- Yuan Zahra Ramadhani Salsabila, (2023). Analisis Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Oku Timur, *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, <http://jurnal.iuqibogor.ac.id>