

**PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA
MEDIS SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KAYUAGUNG, OGAN KOMERING ILIR,
SUMATERA SELATAN**

TESIS

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam
Menempuh Gelar Magister Manajemen



Nama : AJI FENDI

NPM : 235041025

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Tesis ini Telah Disetujui Untuk diujikan

PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA MEDIS SERTA DAMPAKMYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAYUAGUNG, OGAN KOMERING ILIR, SUMATERA SELATAN

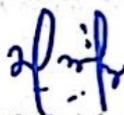
Nama : AJI FENDI
NPM : 235041025
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan

Menyetujui :

Pembimbing Tesis



TanggalPembimbing I : Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE, MS
NIDN : 0205026401



Tanggal 05/09/24Pembimbing II : Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M
NIDN : 0214038501

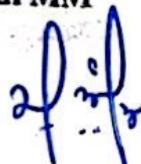
Mengetahui :

Dekan FEB

Kaprodi MM



Dr. Misy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401



Dr. Sari Sakarina, SE., MM
NIDN : 0214038501

LEMBAR PENGESAHAN KOMISI PENGUJI TESIS

PENGARUH PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA TENAGA MEDIS SERTA DAMPAKMYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KAYUAGUNG, OGAN KOMERING ILIR, SUMATERA SELATAN

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tridinanti

Nama : AJI FENDI
NPM : 235041025
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui :

Ketua Penguji :

Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE, MS
NIDN : 0110117204

Tanggal

.....

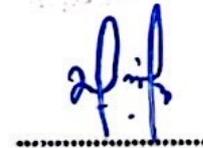
Tanda Tangan



Anggota Penguji :

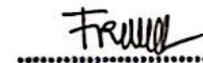
1. Dr. Sari Sakarina, S.E., M.M.
NIDN : 0214038501

05/09/24
.....



2. Dr. Frecilia Nanda Melvani, SE., MM
NIDN : 0205069001

10/09/24
.....



Mengetahui :

Palembang,
27 September 2024

2024

Palembang,
Kaprodi MM

2024



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS
NIDN : 0205026401



Dr. Sari Sakarina, SE., MM
NIDN : 0214038501

ABSTRAK

Aji Fendi Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan (dibimbing oleh **Edizal** dan **Sari Sakarina**).

Penelitian ini pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. Dalam penulisan Tesis ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data secara primer, yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner. penelitian ini menggunakan analisis jalur dan menggunakan aplikasi statistik Smart PLS 3.0. dengan sampel berjumlah 80 responden.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan, dengan dengan persamaan $Y = 0,702X_1 + 0,760X_2 + \varepsilon_1$, dan persamaan $Z = 0,735X_1 + 0,760X_2 + 0,702Y + \varepsilon_2$, terdapat pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja tenaga medis di Rumah sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,396 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $4,244 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,011 \leq 0,05$, terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,619 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $7,205 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,000 \leq 0,05$, terdapat pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,484 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $3,068 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,018 \leq 0,05$, terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,345 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,485 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,028 \leq 0,05$, terdapat pengaruh kinerja tenaga medis terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,528 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $4,282 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,008 \leq 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,311 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $2,299 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,036 \geq 0,05$, terdapat pengaruh tidak langsung lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung ditunjukkan dari nilai *Original Sample* sebesar 0,417 dengan nilai *T-Statistik* sebesar $3,066 \geq 1,96$, nilai *P-Value* adalah $0,025 \geq 0,05$.

Kata Kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Lingkungan Kerja, Kinerja Tenaga Medis dan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Aji Fendi The Influence of Human Resource Development and Work Environment on the Performance of Medical Personnel and the Impact on the Quality of Health Services at the Kayuagung Regional General Hospital, Ogan Komering Ilir, South Sumatra (supervised by **Edizal** and **Sari Sakarina**).

This research basically aims to determine the influence of human resource development and the work environment on the performance of medical personnel which has an impact on the quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital, Ogan Komering Ilir, South Sumatra. In writing this thesis the author used primary data collection techniques, which were obtained by distributing questionnaires. This research uses path analysis and uses the Smart PLS 3.0 statistical application. with a sample of 80 respondents.

The research results show that there is an influence of Human Resource Development and the Work Environment on the Performance of Medical Personnel which has an impact on the Quality of Service at the Kayuagung Regional General Hospital, Ogan Komering Ilir, South Sumatra, with the equation $Y = 0.702X_1 + 0.760X_2 + \epsilon_1$, and The equation $Z = 0.735$ The P-Value is $0.011 \leq 0.05$, there is an influence of the work environment on the performance of medical personnel at the Kayuagung Regional General Hospital as shown by the Original Sample value of 0.619 with a T-Statistics value of $7.205 \geq 1.96$, the P-Value is $0.000 \leq 0.05$, there is an influence of human resource development on the quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital as shown by the Original Sample value of 0.484 with a T-Statistics value of $3.068 \geq 1.96$, the P-Value is $0.018 \leq 0.05$, there is The influence of the work environment on the quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital is shown by the Original Sample value of 0.345 with a T-Statistic value of $2.485 \geq 1.96$, the P-Value value is $0.028 \leq 0.05$, there is an influence of the performance of medical personnel on the quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital, it is shown that the Original Sample value is 0.528 with a T-Statistics value of $4.282 \geq 1.96$, the P-Value value is $0.008 \leq 0.05$, there is an indirect influence of human resource development on the performance of medical personnel which has an impact The quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital is shown by the Original Sample value of 0.311 with a T-Statistics value of $2.299 \geq 1.96$, the P-Value value is $0.036 > 0.05$, there is an indirect influence of the work environment on the performance of medical personnel. The impact on the quality of service at the Kayuagung Regional General Hospital is shown by the Original Sample value of 0.417 with a T-Statistics value of $3.066 \geq 1.96$, the P-Value value is $0.025 > 0.05$.

Keywords: Human Resource Development, Work Environment, Medical Personnel Performance and Service Quality

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas kurikuler dalam memperoleh gelar Magister, Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan. Hasil penelitian ini dapat di harapkan dapat berguna bagi peningkatan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridianti, Bapak Prof. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridianti, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS sekaligus pembimbing pertama yang telah memberikan nasehat, saran dan komentar yang membangun di sepanjang proses penelitian dan dukungan beliau untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti, Ibu. Msy. Mikial, S.E, M.Si, Ak, CA, CSRS.
4. Direktur Program Pasca Sarjana MM, Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E, M.Si.
5. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridianti, Ibu Dr. Sari Sakarina, S.E, M.M sekaligus pembimbing kedua yang terus memberikan dorongan, nasehat, bimbingan, diskusi, mengoreksi serta masih menyempatkan waktu disela kesibukan untuk menerima dan berdiskusi kepada penulis.
6. Kepada direktur RSDU Kayuagung yang telah memberikan kesempatan saya untuk dapat melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.
7. Seluruh staf tenaga medis yang berpartisipasi dalam penelitian ini.
8. Seluruh keluarga terutama Ayah, Ibu saya yang telah memberikan motivasi saya harus selalu semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini dan pastinya terima kasih atas bantuan material yang sudah diberikan kepada saya dalam perkuliahan ini.
9. Kepada teman-teman rekan Mahasiswa MM Angkatan 50 yang selalu kompak selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat sejumlah kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini. Dengan segala hormat, segala bentuk kekurangan peneliti tersebut mohon dapat di koreksi oleh pembaca.

Palembang, Agustus 2024

Aji Fendi

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
RIWAYAT HIDUP	xii

BAB I PENDAHULUAN

A Latar Belakang	1
B Identifikasi Masalah.....	10
C Batasan Masalah	11
D Rumusan Masalah.....	12
E Tujuan Penelitian	12
F Kegunaan Penelitian.....	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A Kajian Teoritis	15
1. Konsep Kinerja	15
2. Pengukuran Kinerja Pegawai.....	16
3. Langkah – Langkah Dalam Peningkatan Kinerja.....	17
4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	18
5. Dimensi – Dimensi Kinerja dan Indikator.....	19
B Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).....	20
1. Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM).....	20
2. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia	22
3. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	23
4. Faktor – Faktor Pengembangan Sumber Daya Manusia	26
5. Dimensi – Dimensi Pengembangan SDM dan Indikator.....	28
6. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	30
C Lingkungan Kerja	32
1. Konsep Lingkungan Kerja.....	32
2. Jenis – Jenis Lingkungan Kerja	33
3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja.....	34
4. Dimensi – Dimensi Lingkungan Kerja dan Indikator	36

D Kualitas Pelayanan	37
1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	37
2. Dimensi – Dimensi Kualitas Pelayanan dan Indikator.....	38
E Penelitian Yang Relevan	40
F Kerangka Berpikir	44
G Hipotesis	45

BAB III METODE PENELITIAN

A Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
1. Tempat Penelitian.....	47
2. Waktu Penelitian.....	47
B Desain Penelitian.....	48
C Populasi, Sampel dan Sampling.....	48
1. Populasi	48
2. Sampel	49
3. Teknik Sampling.....	49
D Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	51
1. Sumber Data	51
2. Teknik Pengumpulan Data	51
F Variabel dan Definisi Operasional	52
G Teknik Analisis Data	58
1. Metode Analisis Data	59
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	61
3. Analisis Statistik Inferensial.....	62
4. Evaluasi Pengujian Model.....	65
3.7 Uji Hipotesis Statistik.....	69

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Analisis	57
1. Deskriptif Objek Penelitian	57
2. Deskriptif Data Demografi Responden	58
3. Deskriptif Jawaban Responden	64
B. Pembahasan Hasil	77

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan	83
B. Implikasi.....	84
C. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pencapaian Produksi Perusahaan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Sumber Daya Manusia	38
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Lingkungan Kerja	39
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kinerja.....	40
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 3.6 Skala Likert.....	42
Tabel 3.7 Koefisien Reliabilitas.....	50
Tabel 3.8 Parameter Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
Tabel 3.9 Evaluasi Model Struktural	52
Tabel 3.10 Pengambilan Keputusan dalam Uji Hipotesis	54
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	62
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	63
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	63
Tabel 4.7 Kategori Jawaban.....	64
Tabel 4.8 Rata-Rata Jawaban Responden.....	65
Tabel 4.9 Kategori Jawaban Responden.....	66
Tabel 4.10 <i>Outer Loading PLS Algorithm</i>	69
Tabel 4.11 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
Tabel 4.12 Nilai <i>Discriminant Validity</i>	71
Tabel 4.13 Koefisien Reliabilitas <i>Alpha Cronbach</i>	72
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	72
Tabel 4.15 Nilai <i>R Square</i>	73
Tabel 4.16 <i>Direct Effect</i>	74
Tabel 4.17 <i>Indirect Effect</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 3.1 Program Jalur Penelitian.....	55
Gambar 4.1 Full Model Setelah Dikalkulasi	66
Gambar 4.2 Hasil Uji T Statistik Antar Variabel.....	75

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aji Fendi
NPM : 235041025
Program Studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti
Judul Tesis : Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Serta Dampaknya Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Agustus 2024
Yang Menyatakan



Aji Fendi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri dan dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau, oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Depkes RI,2009).

Kelangsungan rumah sakit di masa mendatang akan bergantung pada kemampuannya untuk memberikan respon terhadap kebutuhan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas. Peningkatan kualitas pelayanan sebuah rumah sakit sangat penting diperhatikan, terutama dalam masa sekarang ini dimana persaingan antar rumah sakit berjalan ketat. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas dibutuhkan kinerja yang baik di dalam rumah sakit yang bersangkutan. Kinerja yang baik ini merupakan tanggung jawab dari seluruh pihak yang ada di dalam rumah sakit, termasuk para karyawan, dimana mereka berhubungan dan bersinggungan langsung dengan para konsumen.

Semakin tingginya tingkat pendidikan masyarakat menyebabkan masyarakat semakin sadar akan pentingnya kualitas. Masyarakat cenderung menuntut pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat bukan hanya antara sesama rumah sakit namun juga dengan puskesmas dan klinik klinik kesehatan di kota-kota maupun di daerah yang

semakin banyak jumlahnya. Banyak penyedia jasa kesehatan yang menyadari hal tersebut, sehingga mau tidak mau mereka harus mewujudkan kepuasan pelanggan tersebut dalam berbagai strategi agar dapat mempertahankan pelanggan (Lubis, 2020).

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Kartikasari, Dewanto, & Rochman, 2021).

Seiring pertumbuhan jumlah penduduk, kebutuhan layanan kesehatan semakin meningkat. Keberadaan Rumah Sakit sangat penting untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan, jumlah RS di seluruh Indonesia sebanyak 2.813 unit hingga akhir 2020. Jumlah tersebut terdiri atas 2.269 RS Umum dan 544 RS khusus. Sebagai informasi, jumlah rumah sakit pada 2023 baru mencapai 1.632 unit.

Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah

berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter , tenaga medis dan perawat.

Mas'ud (2020) menyatakan bahwa karyawan adalah aset penting bagi perusahaan (organisasi). Keberadaan asset ini adalah fakta bila SDM merupakan bagian integral dari organisasi, sehingga segala masalah yang terkait dengan SDM di organisasi harus dipecahkan dengan baik dan benar. Douglas (2021) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan karyawan yang mempunyai kinerja (*Job Performance*) yang tinggi. Berbagai cara ditempuh untuk meningkatkan kinerja pegawai misalnya melalui pendidikan dan pelatihan, pemberian kompensasi dan motivasi serta menciptakan lingkungan kerja yang baik. Memahami pentingnya keberadaan sumber daya manusia, salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diukur menurut kualitas dan kuantitas (Mangkunegara, 2022). Menurut (Siagian, 2021) mengatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi

oleh beberapa faktor yaitu gaji, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan dan motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

Dari beberapa faktor diatas, untuk meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah dengan memperhatikan faktor lingkungan kerja. Penyediaan lingkungan kerja secara nyaman akan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan dan memberikan rasa kesan yang mendalam bagi karyawan yang pada akhirnya karyawan akan mempunyai kinerja yang baik Nella Pima, (2020).

Lingkungan kerja merupakan salah satu komponen terpenting dalam karyawan menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar para pekerja yang berperan penting dan dapat mempengaruhi diri pekerja tersebut dalam menjalankan tugas-tugas yang di berikan. (Nitisemo dalam Nuraini, 2021). Lingkungan kerja mencakup hubungan kerja yang terbentuk antara sesama karyawan dan hubungan kerja antara bawahan dan atasan serta lingkungan kerja fisik tempat karyawan bekerja (Sedarmayanti, 2022).

Lingkungan kerja mempunyai kontribusi yang cukup besar dalam peningkatan kinerja. Lingkungan kerja bagi para karyawan akan mempunyai pengaruh yang tidak kecil terhadap jalannya operasi kerja. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Deliana N. Nainggolan (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit Indrya Husada Sumatra Utara”, dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja paramedis. Sehingga dapat dikatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja paramedis. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel independent pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga medis dalam peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Selanjutnya berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh A. Aji Tri Budianto (2022) dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada PT Perusahaan Gas Negara Jakarta”, menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang sangat kuat dan positif (signifikan) antara pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui adanya pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian Nella Pima Rahmawati (2021) dengan judul “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara”, didapatkan hasil bahwa

pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja fisik dan pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja non fisik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, adanya keterkaitan topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu untuk dapat mengetahui pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dalam peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung merupakan rumah sakit daerah tipe C, rumah sakit ini berada di jalan Letnan Muchtar Saleh No. 1. Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung mempunyai Visi yaitu menjadi rumah sakit yang unggul dalam pelayanan kesehatan, professional, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Dan Misi yaitu (1) menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas, (2) meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, (3) menyediakan fasilitas dan teknologi modern, (4) mengutamakan kepuasan pasien, (5) mengembangkan kerjasama dan jejaring. Untuk mencapai visi dan misi tersebut maka perlu diadakan peningkatan kinerja karyawan, agar tujuan organisasi yang diinginkan dapat tercapai.

Berdasarkan data sekunder kepegawaian RSUD Kayuagung, dalam melakukan penilaian karyawan, RSUD Kayuagung menggunakan IKI (Indikator Kinerja Individu) yang meliputi perilaku kerja, kinerja pelayanan, mutu pelayanan dan kinerja sebagai unit alat ukur penilaian kinerja karyawan. Dapat diketahui pada tahun 2022 dan 2023 kinerja karyawan belum maksimal, karena masih banyak karyawan yang mendapatkan nilai cukup dan nilai kurang. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Data Indikator Kinerja Individu (IKI) Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung Tahun 2022 dan 2023.

No	Tahun	Jumlah Karyawan	Nilai Sangat Baik	Nilai Baik	Nilai Cukup	Nilai Kurang	Nilai Sangat Kurang
1	2022	187	0	45	141	1	0
2	2023	312	1	91	212	8	0

Sumber : Data Sekunder di RSUD Kayuagung 2020

Berdasarkan table 1.1 di atas mengenai Indikator Kinerja Individu (IKI) Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung tahun 2022 dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 dengan jumlah 187 karyawan terdapat 45 karyawan yang mendapatkan nilai baik dengan presentase 24,06 %, 141 karyawan yang mendapatkan nilai cukup dengan presentase 75,40% dan 1 karyawan mendapatkan nilai kurang dengan persentase 1, 53%. Sedangkan pada tahun 2023 dengan jumlah 312 karyawan terdapat 1 karyawan yang mendapatkan nilai sangat baik dengan presentase 1,32%, 91 karyawan yang mendapatkan nilai baik dengan presentase 29,16%, 212 karyawan mendapatkan nilai cukup dengan presentase 67,94% dan 8 karyawan mendapatkan nilai kurang dengan persentase 2,56%. Dapat diketahui bahwa adanya peningkatan presentase nilai kurang dari tahun 2022 ke 2023 yaitu sebesar 1,03%, sehingga dapat disimpulkan kinerja karyawan belum maksimal. Dalam penelitian ini terjadi fakta dimana masih adanya karyawan yang terlambat.

Hasley (2020) menyatakan bahwa tingkat absensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang akhirnya berdampak pada tidak tercapainya tujuan organisasi tersebut, artinya semakin tinggi tingkat absensi akan mempengaruhi rendahnya kinerja karyawan. Berikut ini data absensi karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung 3 bulan terakhir tahun 2020 dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Keterlambatan Karyawan RSUD Kayuagung 2023

No	Bulan	Kehadiran (%)	Keterlambatan (%)
1	Maret	78,03	21, 97
2	April	81,41	18, 59
3	Mei	80	20

Sumber : Data Sekunder di RSUD Kayuagung 2023

Berdasarkan tabel 1.2 diatas masih adanya keterlambatan kerja pada karyawan bulan Maret tahun 2023 yaitu sebesar 21, 97%, bulan April tahun 2023 sebesar 18, 59 %, dan bulan Mei tahun 2023 sebesar 20 %. Dapat diketahui bahwa adanya peningkatan jumlah keterlambatan karyawan pada bulan Maret ke Mei yaitu sebesar 1,41 %.

Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung kurang maksimal dan dengan masih banyaknya jumlah karyawan yang mengalami keterlambatan setiap harinya merupakan masalah yang tidak bisa dibiarkan begitu saja oleh pihak rumah sakit, karena permasalahan tersebut akan mengakibatkan semakin menurunnya kinerja karyawan dan dapat mempengaruhi aktivitas kerja karyawan. Salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah menciptakan pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja yang nyaman, aman, kondusif, dan menyenangkan.

Pengembangan sumber daya manusia dan lingkungan kerja yang nyaman dapat meningkatkan kinerja karyawan agar dalam pelaksanaan tugasnya dapat dikerjakan secara optimal, sehat, aman dan kenyamanannya terjaga. Oleh karena itu, hendaknya diusahakan agar lingkungan kerja harus baik dan kondusif karena lingkungan kerja yang baik dan kondusif menjadikan karyawan merasa betah berada diruangan dan merasa senang serta bersemangat untuk melaksanakan

tugas-tugasnya sehingga kepuasan kerja akan terbentuk dan dari kepuasan kerja karyawan tersebut maka kinerja karyawan juga akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Maulidah (2021) bahwa Hasil penelitian menunjukkan petugas dalam penyampaian informasi kepada pasien kurang jelas, pasien yang berobat tidak membawa kartu maka petugas harus mencari terlebih dahulu data melalui komputer sehingga memperlama waktu tunggu. Kotak saran yang ada tidak dilihat hasilnya, sehingga petugas tidak dapat melakukan evaluasi pelayanan di Puskesmas Brangsong II. Kepuasan pasien yang berkunjung di Rumah Sakit Tk I III I Prof J.A. Latumeten Ambon untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan khususnya pasien yang Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III Prof Dr. J.A.Latumen Ambon dari tahun 2018 hingga Oktober 2023, di tahun 2018 jumlah kunjungan 32.094, tahun 2019 49.185, tahun 2020 43.706, tahun 2021 43.305, tahun 2022 59.032 dan jumlah kunjungan di Oktober 2023 yaitu 47.372 kunjungan dari data tersebut kunjungan pasien Rawat Inap mengalami naik turun.

Dari hasil peneliti tersebut diketahui ternyata ada ketidak puasan yang muncul pada pasien di Rumah Sakit TK.III Prof. Dr J.A. Latumeten Ambon, sehingga hasil penelitian tersebut menjadi bekal kebijakan Rumah Sakit khususnya pasien yang rawat inap di Rumah Sakit Tk III Prof.Dr J.A.Latumeten Ambon, untuk mengambil kebijakan guna meningkatkan pelayanannya. Karena apabila hasil penelitian diabaikan oleh manajemen Rumah Sakit, kemungkinan akan dapat menaikkan angka ketidak-puasan pasien yang akhirnya berdampak berkurangnya jumlah kunjungan pasien.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara pengembangan SDM dan lingkungan kerja terhadap kinerja tenaga medis dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi pengembangan SDM dan perbaikan lingkungan kerja guna meningkatkan kinerja tenaga medis dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1) Keterbatasan kompetensi tenaga medis di RSUD Kayuagung belum optimal yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan yang di berikan.
- 2) Lingkungan kerja yang kurang mendukung di RSUD Kayuagung belum optimal yang berdampak pada produktivitas dan kepuasan kerja.
- 3) Program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia yang ada tidak cukup efektif dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tenaga medis.
- 4) Kinerja tenaga medis di RSUD Kayuagung mengalami fluktuasi dan belum mencapai standar yang diharapkan.
- 5) Tenaga medis kesulitan dalam menggunakan teknologi dan sistem yang di sediakan Rumah Sakit.
- 6) Tenaga medis tidak dapat mencapai target kehadiran sesuai dengan yang telah di tetapkan oleh Rumah Sakit

- 7) Kurangnya komunikasi dari tiap tenaga medis membuat terlambatnya tujuan dari Rumah Sakit.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti hanya pada **Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Medis Dalam Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kayuagung, Ogan Komering Ilir, Sumatera Selatan.**

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis di RSUD Kayuagung?
- 2) Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis di RSUD Kayuagung?
- 3) Apakah kinerja tenaga medis memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung?
- 4) Apakah pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung?
- 5) Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung ?

- 6) Apakah pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung?
- 7) Apakah lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis di RSUD Kayuagung
- 2) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis di RSUD Kayuagung
- 3) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan kinerja tenaga medis memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung
- 4) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung
- 5) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Kayuagung

- 6) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengembangan sumber daya manusia memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan di RSUD Kayuagung
- 7) Untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja tenaga medis yang berdampak pada kualitas pelayanan di RSUD Kayuagung

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoretis dan praktis.

1) Secara Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen rumah sakit pada khususnya dan sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari implementasi pengembangan sumber daya manusia tenaga kesehatan.

2) Secara Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain:

a. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam pengembangan SDM rumah sakit pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan

untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (tenaga kesehatan) dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai implementasi pengembangan SDM tenaga kesehatan di RSUD Kayuagung, sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoretis dalam kasus nyata di lapangan.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pemerintah dalam kepedulian di manajemen kesehatan rumah sakit untuk meningkatkan SDM tenaga kesehatan.

Daftar Pustaka

- Afriyani, dkk. (2021). Pengaruh kegiatan pengembangan sdm terhadap soft competency dan dampaknya pada kinerja pramuwisata di provinsi jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 10(03), 592-605. <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i03.13175>
- Anam, dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk Hand And Body Lotion Merek Citra. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah*, 4(1), 120-136. Doi: 10.36778/Jesya.V4i1.27
- Ananda, dkk. (2023). Pengembangan kompetensi karyawan pada pt. . *Digital Bisnis Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*, 2(1), 50-72. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i1.642>
- Az-zahroh, dkk. (2017). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di ruang dewasa umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosain*. 12(2): 99-111
- Bouranta, dkk. (2010). *Internal marketing concept. The Case of Greek Banks*.
- Boshoff, dkk. (2004). The Relationships Between Service Quality, Customer Satisfaction and Buying Intentions in The Private Hospital Industry. *Jurnal Internasional Manajemen Bisnis*. 35: 27-37.
- Conduit, dkk. (2001), *How Critical is Internal Customer Orientation to Market Orientation*, *Journal of Business Research*, 51, p.11
- Depkes. RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kementerian. Kesehatan. Republik. Indonesia.
- Depkes. RI. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta : Depkes RI.
- Dharma, S. (2008). Pendekatan, Jenis, dan Metode Penelitian Pendidikan. *Kompetensi Penelitian dan Pengembangan 05-B1*, 21.
- Departemen Kesehatan RI. 1997. *Sistem Kearsipan Rekam Medis*
- Darmawan, dkk. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stress Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus pada PT. BPRS Sukowati Sragen) (*Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA*).

- Edizal, dkk. (2013). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. *Universitas Tridinanti Palembang*.
- Eninurkhayatun. dkk, (2017) Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017. *J Kesehat Masy*. 2017;5(4):33–42.
- Ferawati. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Cahaya Indo Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5 (1), 1-3.
- Farizki, dkk. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Medis. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. ISSN: 2461-0593. Vol: 6, No: 5.
- Garavan, T. (1991). *Strategic human resource development*. *Journal of European Industrial Training*, 15(1). <https://doi.org/10.1108/eum00000000000219>
- Gultom, dkk. (2022). Analisis work motivation dan work environment terhadap employee performance (studi pada pks aek torop di labuhanbatu selatan). *Journal of Social Research*, 1(10), 1199-1209. <https://doi.org/10.55324/josr.v1i10.251>
- Gunawan, dkk. (2021). Model pengembangan manajemen sumber daya manusia umkm sektor makanan dan minuman di era covid-19. *Jurnal Akuntansi Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 9(2), 200-207. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v9i2.3639>
- Gultom, dkk. (2013). Penerapan Manajemen 5S Pada PT. Mega Petro Synergy Guna Memenuhi Kepuasan Pelanggan.
- Herlambang, dkk. 2019. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Gosyen Publishing.
- Hartati, dkk. (2022). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam lembaga pendidikan islam. *An Naba*, 5(2), 86-102. <https://doi.org/10.51614/annaba.v5i2.161>
- Hasibuan, E. (2020). Perangkat sumber daya manusia.. <https://doi.org/10.31219/osf.io/x3j64>

- Herlina, dkk. (2022). Peran pengembangan sumber daya manusia sebagai agen perubahan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(6), 487-497. <https://doi.org/10.36418/jurnalsostech.v2i6.346>
- Jusmelinda, S. (2022). Mereformasi tata kelola sumber daya aparatur sipil negara.. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jh7yu>
- Kotler, P. (2007) *Manajemen Pemasaran*. New Jersey: PT. Indeks.
- Kartikasari, dkk., 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya.
- Lubis, A. I. (2017). *Akuntansi Keperluan: Akuntansi Multiparadigma* (3 ed), (E.S. Suharsi, & B. Hernalyk, Penyunt.) Jakarta: Salemba Empat.
- Laganga, dkk. (2012) „Appointment overbooking in health care clinics to improve patient service and clinic performance“, *Production and Operations Management*, 21(5), pp. 874–888. doi: 10.1111/j.1937-5956.2011.01308.x.
- Laeliyah, dkk. (2017). Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rawat Jalan RSUD Kabupaten Indramayu. ISSN :2541-0644. Indramayu: Universitas Gadjah Mada.
- Lewa, dkk, (2017). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Bagian Barat Cirebon. *Jurnal SINERGI:Kajian Bisnis dan Manajemen Edisi Khusus on Human Resources*.
- Mangkunegara, dkk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Raskadarya.
- Mangkunegara, dkk. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Moleong. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mathis, dkk. 2011. *Human Resource Manajemen : Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi 10. Jakarta: Salemba Empat

- Munawaroh, I. (2023). Pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai di baznas kabupaten garut. *Journal of Entrepreneurship and Strategic Management*, 2(01), 1-9. <https://doi.org/10.52434/jesm.v2i01.124>
- Maulidah, dkk. (2019). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Stunting Pada Balita Di Desa Panduman Kecamatan Jelbuk Kabupaten Jember Risk Factor Of Stunting Among Under Five Children In Panduman Village , Jelbuk Sub-District , Jember Regency Hasil Survei Pemantauan Status Gi. *Ilmu Gizi Indones.* 02, 89–100 (2019).
- Notoadmodjo, dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nainggolan, dkk. (2019). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Paramedis Rumah Sakit IndryaHusadaSumatera Utara. Journal Administrasi Bisnis. Universitas Riau*. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 pukul 10.00 WIB.
- Nilasari, dkk. (2021) *Upaya Pengembangan Sumber Daya Keperawatan melalui CPD (Continuing Professional Development)*. *Jurnal Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan*.
- Prasetyawan, dkk. (2022). Peran pustakawan dalam implementasi layanan berbasis inklusi sosial. *Bibliotika Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 248. <https://doi.org/10.17977/um008v6i22022p248-258>
- Pouragha, dkk. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in iran. *Materia socio medica*, 28(1), 21. <https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.21-25>
- Pohan, I. (2012), “Jaminan Mutu Layanan Kesehatan”, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Rahmawati, dkk. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Malang Utara. Journal Administrasi Bisnis. Universitas Brawijaya*. Diakses pada tanggal 05 Juni 2024 pukul 11.30 WIB.

- Rahmadanita, dkk. (2021). *Management of librarian to supporting lecturer's performance in higher education. Indonesian Journal of Librarianship*, 106-117. <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i2.1409>
- Rakhmawati, dkk. (2008). Perencanaan kebutuhan tenaga keperawatan di unit keperawatan Bandung.
- Retnoningtyas, dkk. (2020). Pengembangan Jenjang Karir Perawat Manajer di Rumah Sakit. *Holistic Jurnal Kesehatan* DOI: 10.33024/hjk.v14i2.2702
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sujarweni, dkk. (2019). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Sari Sakarina, (2021). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. <https://doi.org/10.5455/msm.2016.28.22-25>
- Santoso, dkk. (2021) "*Are Entrepreneurs Born or Made? a Look At Entrepreneurial Marketing Education Within Vocational High School*," *ASEAN Marketing Journal*: Vol. 13: No. 1, Article 1. DOI: 10.21002/amj.v13i1.13181
- Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BP STIE YKPN.
- Sari Sakarina, (2015). Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan dan Pengawasan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan Koperasi (Studi Kasus Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk), *JURNAL ILMIAH EKONOMI GLOBAL MASA KINI VOLUME 06*.
- Sunargo, dkk. (2022) Pembinaan Pembangunan Karakter Sumber Daya Manusia Unggul pada Masyarakat Pulau Jaloh Batam. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*. DOI: 10.53867/jpm.v2il.39
- Sutrisno, dkk. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.

Sari Sakarina, dkk. (2024) “Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai ASN BPKAD Provinsi Sumatera Selatan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variable Mediasi,” <https://doi.org/10.55324/josr.v1i10.251>