



Determinasi Public Service Motivation, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan

Lindawati^{1*}, Khairul Aswadi², Murni³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia, Indonesia

*Penulis Korespondensi: lindawatii025@gmail.com

Abstract. *This study aims to evaluate and analyze the empirical impact of Public Service Motivation (PSM), job satisfaction, and organizational commitment on healthcare service quality at Avicenna Hospital, Bireuen Regency. Employing a quantitative approach with a causal explanatory research design, this study surveyed the entire nursing staff population comprising 102 registered nurses through a saturated sampling (census) technique. Primary data were gathered via structured questionnaires with a 5-point Likert scale and subjected to Multiple Linear Regression Analysis using SPSS version 26.0. Partial hypothesis testing demonstrated that Public Service Motivation exerts a positive and significant effect on healthcare service quality ($t_{count} = 3.142 > t_{table} = 1.660$; $p = 0.002 < 0.05$). Job satisfaction displays a dominant positive and significant impact ($t_{count} = 4.060 > t_{table} = 1.660$; $p = 0.000 < 0.05$). Organizational commitment also yields a positive and significant contribution ($t_{count} = 2.190 > t_{table} = 1.660$; $p = 0.031 < 0.05$). Simultaneously, all three independent variables significantly drive service quality improvements, yielding $F_{count} = 31.589 > F_{table} = 2.69$ ($p = 0.000 < 0.05$). The correlation coefficient ($R = 0.701$) signifies a strong association, while the coefficient of determination ($R^2 = 0.492$) indicates that 49.2% of healthcare service quality variance is accounted for by these three factors, with the remaining 50.8% governed by unexamined external variables. Strategic policies must focus on strengthening intrinsic public values, improving work environment satisfaction, and fostering organizational identification.*

Keywords: *Healthcare Quality; Hospital Management; Job Satisfaction; Organizational Commitment; Public Service Motivation.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi serta besaran pengaruh dari Public Service Motivation (PSM), kepuasan kerja, dan komitmen organisasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori kausal, penelitian ini melibatkan seluruh populasi perawat di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen sebanyak 102 orang tenaga keperawatan yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh (sensus). Data primer dikumpulkan melalui instrumen kuesioner terstruktur dengan pengukuran skala Likert lima poin dan dianalisis menggunakan metode Regresi Linear Berganda berbasis SPSS version 26.0. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, Public Service Motivation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan ($t_{hitung} = 3,142 > t_{tabel} = 1,660$; $p = 0,002 < 0,05$). Kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 4,060 > t_{tabel} = 1,660$; $p = 0,000 < 0,05$). Komitmen organisasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara statistik ($t_{hitung} = 2,190 > t_{tabel} = 1,660$; $p = 0,031 < 0,05$). Secara simultan, ketiga variabel independen berkontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen dengan nilai F_{hitung} sebesar $31,589 > F_{tabel} = 2,69$ ($p = 0,000 < 0,05$). Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,701 mengindikasikan tingkat hubungan yang sangat erat, serta koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,492 menandakan bahwa 49,2% variasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan oleh ketiganya, sementara 50,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal lainnya. Implikasi dari temuan ini menegaskan pentingnya strategi pengelolaan SDM kesehatan yang holistik melalui penguatan dorongan altruistik, penciptaan iklim kerja yang kondusif, serta penumbuhan rasa memiliki terhadap institusi rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja; Kualitas Pelayanan Kesehatan; Komitmen Organisasi; Manajemen Perumhaskitan; Public Service Motivation.

1. PENDAHULUAN

Sistem pelayanan kesehatan nasional menempatkan rumah sakit sebagai garis terdepan dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam era transformatif saat ini, tuntutan publik terhadap mutu pelayanan medis dan keperawatan semakin meningkat. Rumah sakit tidak hanya dituntut memiliki sarana fisik dan peranti medis modern, melainkan wajib ditopang oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, responsif, dan beretika

tinggi. Tenaga keperawatan sebagai pilar utama pelayanan lini depan berinteraksi langsung dengan pasien selama 24 jam penuh, sehingga dinamika perilaku, persepsi, dan dorongan psikologis perawat memegang peran sentral dalam menentukan mutu pengalaman pasien (Donabedian, 2020; Kemenkes RI, 2021).

Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen yang beroperasi di wilayah strategis Provinsi Aceh menghadapi tantangan nyata terkait konsistensi mutu layanan. Fenomena awal menunjukkan adanya dinamika pelayanan, di mana responsivitas dan empati petugas kesehatan belum sepenuhnya merata di seluruh lini perawatan. Dalam konteks organisasi sektor publik dan pelayanan jasa kesehatan, pendorong utama dari perilaku ekstra peran (*extra-role behavior*) dan dedikasi karyawan adalah *Public Service Motivation* (PSM), yaitu motivasi intrinsik untuk mengabdikan diri demi kemanusiaan dan kesejahteraan publik tanpa semata-mata mengejar imbalan material (Perry & Wise, 1990; Kim et al., 2021).

Di samping faktor dorongan altruistik, kepuasan kerja tenaga kesehatan memainkan peran fundamental dalam menstabilkan iklim operasional rumah sakit. Perawat yang merasakan keadilan kompensasi, arahan pimpinan yang jelas, serta dukungan rekan sejawat yang harmonis cenderung terhindar dari tingkat kejenuhan kerja (*burnout*) dan mampu menyajikan pelayanan medis yang penuh kesabaran serta berorientasi pada keselamatan pasien (Robbins & Judge, 2020; Luthans, 2021). Sebaliknya, ketidakpuasan kerja berpotensi menurunkan kedisiplinan dan memperlambat waktu tanggap terhadap kebutuhan darurat pasien.

Konstruk penentu berikutnya diwakili oleh komitmen organisasi yang merefleksikan tingkat keterikatan emosional, tingkat loyalitas, hingga internalisasi rasa memiliki personel terhadap institusi rumah sakit (Meyer et al., 2020). Tenaga perawat yang menginternalisasi komitmen afektif serta normatif secara kokoh terdorong untuk senantiasa membentengi reputasi rumah sakit, mentaati kriteria Standar Operasional Prosedur (SOP), sekaligus mengoptimalkan capaian kinerja melampaui ambang batas ekspektasi minimum. Menimbang krusialnya sinergi antara motivasi pelayanan publik, pemenuhan kepuasan psikologis, serta keterikatan organisasional, eksplorasi ini dirancang untuk membuktikan dan mengevaluasi secara menyeluruh besaran kontribusi ketiga dimensi tersebut baik diuji secara parsial maupun simultan terhadap akselerasi mutu pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan metodologi kuantitatif berdasar pada kerangka desain eksplanatori kausal guna membuktikan serta menganalisis pola keterkaitan sebab-akibat di antara konstruk variabel yang telah diformulasikan dalam hipotesis. Eksplorasi lapangan berlokasi di Rumah Sakit Avicenna yang bertempat di wilayah Kabupaten Bireuen, Provinsi Aceh. Adapun proses penghimpunan data primer dilaksanakan secara intensif dalam kurun waktu tiga bulan pada fase awal tahun 2026. Populasi sasaran mencakup seluruh perawat aktif di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen. Mengingat populasi relatif terjangkau dan terkontrol, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *saturated sampling* (sensus), di mana seluruh anggota populasi sebanyak 102 tenaga keperawatan dijadikan sampel/responden penelitian secara utuh.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel dan Indikator Pengukuran.

Variabel	Konsep Operasional	Indikator Utama	Skala
Public Service Motivation (X1)	Dorongan intrinsik dan moral pegawai untuk melayani kepentingan publik dan pasien secara tulus.	1.Ketertarikan kepentingan publik 2.Komitmen nilai pelayanan 3.Kepedulian sosial (compassion) 4.Kesediaan berkorban (self-sacrifice)	Likert (1-5)
Kepuasan Kerja (X2)	Sikap emosional positif karyawan terhadap pekerjaan, sistem kompensasi, dan lingkungan kerja.	1.Pemenuhan tunjangan/ kesejahteraan 2.Kesempatan optimasi kemampuan 3.Dukungan rekan kerja 4.Bimbingan atasan 5.Objektivitas promosi karier	Likert (1-5)
Komitmen Organisasi (X3)	Tingkat keterikatan emosional, loyalitas, dan rasa memiliki pegawai terhadap institusi rumah sakit.	1.Kebanggaan terhadap organisasi 2.Kesediaan membela reputasi 3.Usaha melampaui standar kinerja 4. Kepatuhan norma dan aturan	Likert (1-5)
Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)	Persepsi tingkat keunggulan dan mutu pelayanan keperawatan berbasis keandalan, kesigapan, dan empati.	1.Kepatuhan SOP Pelayanan 2.Kesigapan bantuan medis 3.Keramahan & rasa aman 4.Kemudahan & kenyamanan 5.Kelaikan peralatan medis	Likert (1-5)

Penghimpunan data primer direalisasikan melalui penyebaran instrumen kuesioner terstruktur mengandalkan format rentang Skala Likert 5 tingkat gradasi, mulai dari bobot nilai

1 untuk opsi Sangat Tidak Setuju hingga bobot nilai 5 untuk kualifikasi Sangat Setuju. Sebelum memasuki tahapan estimasi regresi, alat ukur dievaluasi terlebih dahulu melalui verifikasi keabsahan memakai teknik *Pearson Product Moment* dengan kriteria $r_{hitung} > 0,30$, diiringi pengujian keandalan yang mensyaratkan koefisien *Cronbach's Alpha* melampaui 0,60. Setelahnya, pemenuhan asumsi klasik diuji secara komprehensif, mencakup verifikasi distribusi normalitas via prosedur *Kolmogorov-Smirnov* dan grafik *P-P Plot*, identifikasi multikolinearitas mengandalkan parameter *Tolerance* $> 0,10$ serta *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 , serta pengujian penyimpangan heteroskedastisitas lewat analisis sebaran titik grafik *scatterplot*. Struktur pemodelan regresi linier berganda tersebut selanjutnya dirumuskan dalam persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (i)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Demografi Responden

Berdasarkan pengolahan data terhadap 102 responden perawat di RS Avicenna Kabupaten Bireuen, distribusi karakteristik demografi dijabarkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Profil Karakteristik Responden (N = 102).

Kategori Demografi	Klasifikasi	Indikator Utama	Skala
Jenis Kelamin	Laki-Laki	23	22,5%
	Perempuan	79	77,5%
Kelompok Usia	20 – 30 Tahun	71	69,6%
	31 – 40 Tahun	27	26,5%
	> 40 Tahun	4	3,9%
Pendidikan Terakhir	Diploma III (D3) Keperawatan	78	76,5%
	Sarjana (S1) Keperawatan / Ners	24	23,5%

Profil responden didominasi oleh perawat wanita (77,5%) dengan rentang usia produktif muda antara 20–30 tahun (69,6%). Dari sisi kualifikasi pendidikan, mayoritas memegang ijazah D3 Keperawatan (76,5%), diikuti lulusan S1/Ners (23,5%). Struktur demografi ini mencerminkan tenaga kerja yang memiliki stamina fisik tinggi dan adaptif terhadap dinamika pelayanan medis modern.

Deskripsi Variabel Penelitian

Rekapitulasi persepsi responden terhadap seluruh indikator penelitian dapat dilihat dari capaian nilai rata-rata (mean) yang terangkum pada Tabel 3.

Tabel 3. Rekapitulasi Rata-Rata Persepsi Responden.

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Mean	Kategori Evaluasi
Public Service Motivation (X1)	4 Butir	4,30	Sangat Tinggi / Sangat Baik
Kepuasan Kerja (X2)	5 Butir	4,27	Sangat Tinggi / Sangat Puas
Komitmen Organisasi (X3)	4 Butir	4,77	Sangat Tinggi / Sangat Kuat
Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)	5 Butir	4,22	Sangat Tinggi / Sangat Baik

Temuan evaluasi deskriptif mengindikasikan bahwa komitmen organisasi memperoleh skor rata-rata tertinggi (4,77), diikuti oleh Public Service Motivation (4,30) dan kepuasan kerja (4,27). Hal ini mengindikasikan bahwa perawat RS Avicenna Bireuen memiliki rasa kebanggaan dan loyalitas emosional yang amat kokoh terhadap institusi tempat mereka mengabdikan.

Pengujian Asumsi Klasik

Evaluasi asumsi klasik membuktikan bahwasanya spesifikasi pemodelan regresi terhindar secara penuh dari masalah penyimpangan linieritas. Pengujian distribusi normalitas memanfaatkan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* mencatatkan angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* senilai 0,200 yang berada jauh di atas ambang batas 0,05, sehingga mengukuhkan bahwasanya sebaran data empiris berdistribusi normal secara sempurna. Sementara itu, verifikasi multikolinearitas menghasilkan indikator *Tolerance* sebesar 0,612 bagi variabel X_1 , 0,580 untuk X_2 , serta 0,710 pada X_3 yang secara menyeluruh melampaui standar kriteria minimum 0,10, yang diperkuat oleh perolehan besaran *Variance Inflation Factor* (VIF) secara berurutan mencatatkan angka 1,634, 1,724, dan 1,408 yang seluruhnya berada di bawah nilai kualifikasi maksimum 10. Di samping itu, pengujian heteroskedastisitas mengandalkan peta visualisasi *Scatterplot* mengonfirmasi persebaran titik-titik data yang menyebar secara acak dan sporadis baik di atas maupun di bawah level nol pada sumbu Y tanpa merefleksikan pola geometris tertentu.

Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian Hipotesis

Hasil kalkulasi statistik melalui pemodelan regresi linier berganda yang dieksekusi mengandalkan perangkat lunak SPSS versi 26.0 dipaparkan secara rinci serta terstruktur pada sajian Tabel 4 dan Tabel 5 berikut ini.

Tabel 4. Coeffisients Regresi dan Uji t (Parsial).

Model / Variabel	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t hitung	Sig. (p)
(Constant)	3,814	1,210	-	3,152	0,002
Public Service Motivation (X1)	0,285	0,091	0,278	3,142	0,002
Kepuasan Kerja (X2)	0,392	0,097	0,385	4,060	0,000
Komitmen Organisasi (X3)	0,210	0,096	0,198	2,190	0,031

Tabel 5. Ringkasan Uji Simultan (F) dan Koefisien Determinasi (R^2).

Model	Nilai R	R Square (R ²)	Adjusted R ²	F hitung	Sig. (p)
Regresi Berganda	0,701	0,492	0,476	31,589	0,000b

Berdasarkan estimasi pada Tabel 4, model matematis regresi linear berganda diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = 3,814 + 0,285 X_1 + 0,392 X_2 + 0,210 X_3 \dots\dots\dots(ii)$$

Penjelasan rinci dari hasil pengujian hipotesis dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh Public Service Motivation terhadap Kualitas Pelayanan (H1): Hasil analisis menghasilkan nilai thitung sebesar 3,142 yang melebihi ttabel (1,660) dengan tingkat signifikansi 0,002 ($< 0,05$). Dengan demikian, H1 diterima. Koefisien regresi bertanda positif (0,285) membuktikan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor Public Service Motivation akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,285 satuan. Dorongan altruistik perawat untuk mengabdikan diri kemanusiaan secara langsung mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, empatik, dan berorientasi pada keselamatan pasien (Perry & Wise, 1990; Wright & Grant, 2021).
- b. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kualitas Pelayanan (H2): Uji parsial menghasilkan nilai thitung sebesar 4,060 $>$ ttabel (1,660) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), sehingga H2 diterima. Kepuasan kerja memegang peran paling dominan di antara ketiga variabel (Beta = 0,385). Hal ini menegaskan bahwa ketika perawat merasa dihargai secara finansial, memiliki suasana kerja kelompok yang suportif, serta mendapatkan arahan pimpinan yang objektif, persepsi psikologis positif tersebut langsung ditransformasikan ke dalam pelayanan keperawatan yang tanggap, ramah, dan profesional (Robbins & Judge, 2020).
- c. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan (H3): Ditemukan nilai thitung sebesar 2,190 $>$ ttabel (1,660) dengan nilai signifikansi 0,031 ($< 0,05$), yang berarti H3 diterima. Loyalitas dan rasa memiliki perawat terhadap RS Avicenna Bireuen mendorong mereka untuk senantiasa menjaga kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menjaga citra rumah sakit melalui perbaikan kualitas interaksi pasien secara konsisten (Meyer et al., 2020).
- d. Pengaruh Simultan (H4): Pengujian F pada Tabel 5 menunjukkan nilai Fhitung sebesar 31,589 yang jauh melampaui Ftabel (2,69) dengan p-value 0,000 ($< 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa Public Service Motivation, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi secara serentak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Angka koefisien korelasi ($R = 0,701$) menunjukkan hubungan yang kuat, sementara R^2 sebesar 0,492 mengonfirmasi bahwa 49,2% variasi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di RS Avicenna Bireuen ditentukan oleh ketiga variabel ini. Sisa 50,8% dipengaruhi faktor lain seperti ketersediaan fasilitas fisik medis, kepemimpinan transformasional, dan beban kerja kuantitatif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kualitas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireuen sangat ditentukan oleh kombinasi motivasi intrinsik publik, kepuasan emosional kerja, dan keterikatan organisasi perawat. Variabel kepuasan kerja terbukti menjadi prediktor paling dominan dalam mendorong responsivitas dan empati perawat. Secara bersama-sama, ketiga faktor ini mampu menjelaskan hampir separuh (49,2%) variabilitas mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disampaikan beberapa saran strategis sebagai berikut:

- a. Penguatan Kepuasan Kerja: Manajemen RS Avicenna Kabupaten Bireuen disarankan untuk mengevaluasi secara berkala sistem insentif dan kondisi kerja keperawatan, meminimalkan potensi kelelahan kerja (*burnout*) melalui pembagian beban kerja yang proporsional, serta memperkuat kepemimpinan suportif pada level kepala ruangan.
- b. Internalisasi Nilai-Nilai PSM: Menyelenggarakan program pelatihan dan pembinaan karakter berkala yang berfokus pada penguatan nilai altruisme, etika pelayanan publik, dan kepedulian sosial bagi seluruh tenaga kesehatan.
- c. Retensi dan Pembinaan Komitmen: Memberikan penghargaan (*reward system*) yang adil dan transparan bagi perawat berprestasi guna mempertahankan rasa bangga dan keterikatan emosional terhadap institusi.
- d. Agenda Penelitian Mendatang: Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan variabel independen dengan memasukkan faktor beban kerja, kepemimpinan transformasional, sarana prasarana medis, serta melibatkan persepsi pasien langsung sebagai bentuk konfirmasi kros-sektoral.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (16th ed.). Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.
- Donabedian, A. (2020). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691–729. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Standar pelayanan minimal rumah sakit*

- dan mutu pelayanan kesehatan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kim, S., Vandenabeele, W., & Wright, B. E. (2021). Public service motivation in healthcare organizations: A multilevel analysis. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(2), 245–261.
- Locke, E. A. (2020). The nature and causes of job satisfaction. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 12(3), 1297–1349.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.1108/978-1-64802-127-5>
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (2020). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 105(4), 538–551. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.78.4.538>
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2021). *Human resource management: Gaining a competitive advantage* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2021). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6(1), 5–22. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024303>
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public administration. *Public Administration Review*, 50(3), 367–373. <https://doi.org/10.2307/976618>
- Pratama, A., & Lestari, S. (2022). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45–56.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Rohman, A., & Nugroho, S. (2020). Pengaruh public service motivation terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2), 78–89.
- Sari, D. P., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 102–111.
- Snell, S. A., Morris, S. S., & Bohlander, G. W. (2021). *Managing human resources* (18th ed.). Cengage Learning.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Terry, G. R. (2019). *Prinsip-prinsip manajemen* (J. Smith, Penerj.). Bumi Aksara.
- Vandenabeele, W. (2020). Re-examining public service motivation: Impact on public sector performance. *Public Management Review*, 22(5), 680–698.
- World Health Organization. (2021). *Quality health services: A core dimension of universal health coverage*. World Health Organization.
- Wright, B. E., & Grant, A. M. (2021). Unpacking public service motivation: Relational and altruistic drivers of performance in public healthcare. *Journal of Public Administration*, 29(4), 512–529.