

PENGARUH KEPEMIMPINAN, KEDISIPLINAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KARANG TENGAH KABUPATEN CIANJUR

Yudi Dudun Zulkurnain¹, Euis Eka Pramiarsih², Yofy Syarkani³
yudhi.hasna@gmail.com¹, euisseka@unla.ac.id², yofysyarkani@gmail.com³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Meskipun sudah cukup banyak kegiatan yang dilaksanakan dan juga sudah dapat menunjukkan hasil yang dicapai, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya beberapa permasalahan ketidakpuasan pasien yang terjadi di Wilayah UPTD Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur, yaitu masih adanya masyarakat yang belum puas atas pelayanan yang diberikan, dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepemimpinan, kedisiplinan dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa: (1) Terdapat pengaruh kepemimpinan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur; (2) Terdapat pengaruh kedisiplinan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur; (3) Terdapat pengaruh komunikasi yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur; (4) Terdapat pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, dan Komunikasi secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Kedisiplinan, Komunikasi, Kualitas Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

Although there have been quite a lot of activities carried out and have also been able to show the results achieved, in its implementation there are still several problems of patient dissatisfaction that occur in the UPTD Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency, namely that there are still people who are not satisfied with the services provided, and there are still complaints from the public about the services provided. This study aims to determine and analyze the influence of leadership, discipline and communication on the quality of health services at the Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency.

The results of the study showed that: (1) There is a positive and significant influence of leadership on the quality of health services at the Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency; (2) There is a positive and significant influence of discipline on the quality of health services at the Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency; (3) There is a positive and significant influence of communication on the quality of health services at the Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency; (4) There is a positive and significant influence of Leadership, Discipline, and Communication together on the Quality of Service on the Quality of Health Services at the Karang Tengah Health Center, Cianjur Regency.

Keywords : Leadership, Discipline, Communication, Quality of Health Services.

1. PENDAHULUAN

Peningkatan sektor kesehatan merupakan bagian integral dan krusial dalam pembangunan nasional, mengingat kesehatan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai pilar utama pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan di Indonesia

dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkelanjutan untuk mendorong tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Menurut Hendrik L. Blum (dalam Raksanagara, 2015), terdapat empat determinan utama yang memengaruhi derajat kesehatan, yakni faktor keturunan (5%), lingkungan (45%),

perilaku (20%), dan pelayanan kesehatan (30%). Keempat komponen tersebut harus berada dalam kondisi optimal secara bersamaan untuk mendukung pencapaian status kesehatan masyarakat yang baik. Ketidakseimbangan pada salah satu faktor dapat menyebabkan penurunan kualitas kesehatan secara keseluruhan.

Pelayanan kesehatan, sebagai salah satu faktor penting, diwujudkan melalui keberadaan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berfungsi sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan di tingkat kabupaten/kota. Puskesmas memegang peranan strategis dalam menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan perorangan tingkat pertama yang menitikberatkan pada pendekatan promotif dan preventif. Hal ini sebagaimana diamanatkan dalam Permenkes No. 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat

Dalam rangka meningkatkan akses dan mutu pelayanan kesehatan, Puskesmas memiliki visi untuk mewujudkan Kecamatan Sehat, sebagaimana dijabarkan dalam lima misi strategis, antara lain: peningkatan kinerja SDM, penciptaan lingkungan kerja yang kondusif, peningkatan kemudahan pelayanan, penguatan sistem informasi kesehatan, serta pemberdayaan masyarakat. Untuk mencapai visi tersebut, strategi pelayanan dilakukan melalui upaya kesehatan dasar (Basic Six) seperti promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, kesehatan ibu dan anak, perbaikan gizi, pengendalian penyakit menular, dan pelayanan pengobatan (Raksanagara, 2015).

Salah satu Puskesmas yang tengah berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya adalah UPTD Puskesmas Karang Tengah, Kabupaten Cianjur. Sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama, Puskesmas Karang Tengah dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan bagi masyarakat di wilayah kerjanya. Beberapa persoalan masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan, seperti lamanya waktu tunggu, proses skrining yang berulang, dan kesulitan dalam memperoleh surat rujukan ke rumah sakit. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan sebagian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas memiliki korelasi erat dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Tjiptono (dalam Navis et al., 2020), kepuasan pasien merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang

diterima. Apabila pelayanan melebihi atau sesuai harapan, maka akan timbul rasa puas; sebaliknya, jika tidak memenuhi harapan, maka akan timbul keluhan.

Dengan demikian, evaluasi terhadap kualitas pelayanan Puskesmas menjadi penting untuk mengidentifikasi permasalahan dan merumuskan strategi perbaikan. Penelitian ini difokuskan pada analisis pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Karang Tengah, Kabupaten Cianjur, dengan tujuan mengkaji sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pasien.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan studi literatur. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari bulan Oktober – Desember 2024 di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur sebanyak 8.005 orang pasien, ukuran sampel yang digunakan sebanyak 100 orang, dan teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling acak stratifikasi proporsional. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana dan berganda.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Strategi pembangunan kesehatan adalah pembangunan berwawasan kesehatan, meningkatkan IPM, pengembangan desa sehat, peningkatan gizi masyarakat dan pengembangan manajemen kesehatan serta pengelolaan sumber daya kesehatan. Menyadari betapa pentingnya pembangunan dibidang kesehatan yang lebih spesifik bagi masyarakat, maka dipandang perlu untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan mengevaluasi hasil-hasil kegiatan yang telah dilaksanakan selama kurun waktu sebelumnya. Untuk perencanaan kegiatan tersebut, maka kami susun Profil Puskesmas Karangtengah. Dengan adanya Profil ini diharapkan bisa menggambarkan kondisi kesehatan di wilayah kerja Puskesmas dalam 1 tahun, yang nantinya bisa bermanfaat untuk bahan evaluasi program-program kesehatan

yang telah dilaksanakan dan sekaligus untuk merencanakan kegiatan-kegiatan kesehatan untuk tahun berikutnya dengan menganalisa permasalahan yang ada dan dengan melihat kesenjangan yang masih ada.

Secara geografis wilayah kerja Puskesmas Karangtengah terletak kurang lebih ± 3.000 meter di sebelah Timur dengan jarak tempuh sekitar 5 Km dari ibukota Kabupaten Cianjur dengan ketinggian permukaan laut ± 400 m., mempunyai suhu maksimum 320 Celcius dan suhu minimum 220 Celcius. Curah hujan $\pm 2.000 - 2.500$ mm/tahun. Sedangkan jumlah hari dari curah hujan terbanyak sekitar 150 hari. Luas wilayah Puskesmas Karangtengah $\pm 2.539,1$ ha terdiri dari tanah sawah $\pm 1.867,2$ ha dan tanah darat $\pm 679,1$ ha. Berikut luas wilayah Puskesmas Karangtengah tiap desa yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

| No | Desa | Luas Wilayah | Jarak Tempuh |
|----|-------------|--------------|--------------|
| 1 | Sukamanah | 261,0 Km2 | 3 Km |
| 2 | Sindangasih | 360,0 Km2 | 3 Km |
| 3 | Maleber | 272,0 Km2 | 2 Km |
| 4 | Sabandar | 387,0 Km2 | 2 Km |
| 5 | Bojong | 214,0 Km2 | 500 m |
| 6 | Sukamulya | 186,0 Km2 | 3 Km |
| 7 | Sindanglaka | 229,0 Km2 | 2 Km |
| 8 | Sukataris | 298,0 Km2 | 2 Km |

Tabel 1. Luas Wilayah Puskesmas Tiap Desa
 Sumber : Profil Kecamatan Karangtengah 2024

Adapun batas-batas wilayah kerja Puskesmas karangtengah adalah:

1. Sebelah Barat berbatasan dengan wilayah Puskesmas Muka
2. Sebelah Timur berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas Ciherang
3. Sebelah Utara berbatasan dengan wilayah kerja Puskesmas mande
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan wilayah kerja Sukaluyu

Berdasarkan batas-batas wilayah kerja Puskesmas Karangtengah tersebut dapat ditunjukkan dalam peta wilayah sebagai berikut :



Gambar 1. Peta Wilayah Kerja Puskesmas Karangtengah
 Sumber : Profil Puskesmas Karangtengah

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan masalah yang diajukan dalam penelitian ini dan banyaknya variabel yang diteliti, maka deskripsi data disajikan atas 4 (empat) variabel, yaitu: Kepemimpinan (X1), Kedisiplinan (X2), Komunikasi (X3) dan Kualitas Pelayanan (Y). Hasil perhitungan statistik deskriptif masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 3.2. Hasil analisis statistik deskriptif tersebut sebagai berikut:

a. Kepemimpinan (X1)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 pada Lampiran 3.2 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kepemimpinan (X1) berada pada nilai minimum 16 sampai dengan maksimum 25 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 20,72, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 5 butir pernyataan adalah sebesar 4,14. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 4,14 tersebut masuk kedalam interval 3,50 – 4,29 dengan kategori "Baik". Hasil Uji Kepemimpinan (X1) dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

| No. | r Hitung | r Kritis | Keterangan |
|-----|----------|----------|------------|
| 1 | 0,352 | 0,30 | Valid |
| 2 | 0,797 | 0,30 | Valid |
| 3 | 0,797 | 0,30 | Valid |
| 4 | 0,679 | 0,30 | Valid |
| 5 | 0,544 | 0,30 | Valid |

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X1)
 Sumber : Hasil Analisis Data

b. Kedisiplinan (X2)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 pada Lampiran 3.2 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kedisiplinan (X2) berada pada nilai minimum 30 sampai dengan maksimum 45 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 36,31, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 9 butir pernyataan adalah sebesar 4,03. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 4,03 tersebut masuk kedalam interval 3,50 – 4,29 dengan kategori "Baik". Kemudian, berdasarkan hasil uji validitas Kedisiplinan (X2) dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

| No. | r Hitung | r Kritis | Keterangan |
|-----|----------|----------|------------|
| 1 | 0,658 | 0,30 | Valid |
| 2 | 0,574 | 0,30 | Valid |
| 3 | 0,578 | 0,30 | Valid |
| 4 | 0,687 | 0,30 | Valid |
| 5 | 0,630 | 0,30 | Valid |
| 6 | 0,630 | 0,30 | Valid |
| 7 | 0,688 | 0,30 | Valid |
| 8 | 0,700 | 0,30 | Valid |

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kedisiplinan (X2)
 Sumber : Hasil Analisis Data

c. Komunikasi (X3)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 pada Lampiran 3.2 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kepemimpinan (X) berada pada nilai minimum 8 sampai dengan maksimum 40 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 32,95, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 8 butir pernyataan adalah sebesar 4,12. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 4,12 tersebut masuk kedalam interval 3,50 – 4,29 dengan kategori "Baik". Kemudian, berdasarkan hasil uji validitas Komunikasi (X3) dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

| No. | r Hitung | r Kritis | Keterangan |
|-----|----------|----------|------------|
| 1 | 0,792 | 0,30 | Valid |
| 2 | 0,823 | 0,30 | Valid |
| 3 | 0,898 | 0,30 | Valid |
| 4 | 0,853 | 0,30 | Valid |
| 5 | 0,879 | 0,30 | Valid |
| 6 | 0,840 | 0,30 | Valid |
| 7 | 0,852 | 0,30 | Valid |
| 8 | 0,815 | 0,30 | Valid |

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X3)
 Sumber : Hasil Analisis Data

d. Kualitas Pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik dengan menggunakan program aplikasi IBM SPSS Statistics 27.0 pada Lampiran 3.2 menunjukkan bahwa rentangan skor variabel Kualitas Pelayanan (Y) berada pada nilai minimum 30 sampai dengan maksimum 50 dengan skor rata-rata (mean) sebesar 41,39, sehingga skor rata-rata perbutir pernyataan dari 10 butir pernyataan adalah sebesar 4,14. Berdasarkan tabel Interval Range nilai rata-rata skor 4,14 tersebut masuk kedalam interval 3,50 – 4,29 dengan kategori "Baik". Kemudian, berdasarkan hasil uji validitas Kualitas Pelayanan (Y) dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

| No. | r Hitung | r Kritis | Keterangan |
|-----|----------|----------|------------|
| 1 | 0,594 | 0,30 | Valid |
| 2 | 0,614 | 0,30 | Valid |
| 3 | 0,693 | 0,30 | Valid |
| 4 | 0,807 | 0,30 | Valid |
| 5 | 0,800 | 0,30 | Valid |
| 6 | 0,667 | 0,30 | Valid |
| 7 | 0,614 | 0,30 | Valid |
| 8 | 0,693 | 0,30 | Valid |

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (Y)
 Sumber : Hasil Analisis Data

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya, pada bab ini akan dikemukakan empat kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kepemimpinan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.
2. Terdapat pengaruh kedisiplinan yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.
3. Terdapat pengaruh komunikasi yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.
4. Terdapat pengaruh kepemimpinan, kedisiplinan, dan komunikasi secara bersama-sama yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di

Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka diajukan beberapa saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur sebagai berikut:

1. Disarankan kepada manajemen Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur agar dapat meningkatkan praktek kepemimpinannya yang selama ini ditunjukkan kepada para bawahannya, khususnya perihal kemampuan pemimpin dalam mengambil keputusan dari setiap permasalahan yang terjadi di Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur. Perihal ini diperoleh, bahwa berdasarkan hasil penilaian responden, indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam kepemimpinan.
2. Disarankan kepada manajemen Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur agar dapat meningkatkan kedisiplinan pegawainya secara berkelanjutan, khususnya kedisiplinan jam masuk kerja pegawai. Perihal ini diperoleh, bahwa berdasarkan penilaian responden, indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam kedisiplinan.
3. Disarankan kepada manajemen Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur agar dapat meningkatkan pola komunikasi pegawai yang dibangun selama ini, khususnya dampak komunikasi terjadinya perubahan sikap dan kadar hubungan antar pegawai, baik secara horizontal maupun vertikal. Kedua hal ini diperoleh, bahwa berdasarkan penilaian responden, bahwa kedua indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam komunikasi pegawai.
4. Disarankan kepada manajemen Puskesmas Karang Tengah Kabupaten Cianjur, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat jalannya, khususnya dalam waktu pelayanan dan perhatian kepada pasien. Kedua perihal tersebut diperoleh, bahwa berdasarkan penilaian responden,

indikator-indikator tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya dalam kualitas pelayanan kesehatan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdi, Usman Rianse. 2019. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Bandung: Alfabeta
- Anselm Strauss, Juliet Corbin. 2019. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2018. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, Azrul. 2018. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edisi Rev. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Cangara, H. 2020. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi Ketiga). Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, Scott M, Allen H. Center dan Glen M. Broom. 2018. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana
- Effendy, O. U. 2020. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2018. *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Semarang: Yogi Pratama.
- , 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasan, Iqbal. 2019. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, M. 2021. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ketigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haudi. 2021. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Solok: Insan Cendekia Mandiri
- Imron, A.A. 2020. *Komunikasi Antar Budaya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2019. *Metodologi Penelitian untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ismail, Fajri. 2018. *Statistika untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Liliwari, A. 2019. *Dasar-Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

- Pace, R. W., dan Faules, D. F. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Bandung: PT Remaja. Rosdakarya.
- Purba, Sukarman dkk. 2023. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep dan Teori*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.
- Rivai, V. dkk. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan (Dari Teori ke Praktik)*. Edisi Ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen, P. dan Timothy, A. Judge. 2018. *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas, Jakarta: Salemba Empat.
- Romli, Khomsahrial. 2019. *Komunikasi Massa*. Jakarta: Grasindo
- Saebani, B.A. dan Sutisna, Y. 2018. *Metode Penelitian Pengantar*. Bandung: Pustaka Setia
- Sedarmayanti. 2018. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. 2018. *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha
- Sudjana. 2018. *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2019. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2018. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sukmalana, Soelaiman. 2018. *Metode dan Tehnik Penulisan Karya Ilmiah (Tesis dan Disertasi)*. Jakarta: Universitas Suryadharma.
- Supriyatno, B. 2022. *Filsafat Pemerintahan*. Jakarta: CV. Media Brilian
- Sutrisno, E. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Syafiie, I. K. 2016. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT PERCA.
- Syamsudin, Acep dan Hilman Firmansyah. 2019. *Organisasi dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak
- Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2018. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vardiansyah, D. 2019. *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Indeks
- V. Wiratna Sujarweni. 2018. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wijono, S. 2018. *Kepemimpinan Dalam Perspektif Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Windasuri, H. & Susanti, H. 2018. *Excellent Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jurnal**
- Fadila, R. dan Septiana, M. 2024. Pengaruh Penerapan Sistem Absensi Finger Print Terhadap Disiplin Pegawai Pada Markas Komando Direktorat Pengamanan Badan Pengusahaan Batam. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, Vol. 3 (1) : 53-63.
- Febriani, Marzolina, dan Fitri. 2022. Pengaruh Kepemimpinan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Motivasi Kerja Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *JOM FEB*, Vol. 10 (1): 1-11
- Harahap, D. S., dan Khair, H. 2019. Pengaruh Kepemimpinan Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88
- Meitha dan Sasmito. 2022. Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan Dan Komunikasi Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Kabupaten Sambas. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 5 (3) : 109-114
- Muzaki, H. 2020. Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja (Studi Pada Kantor Desa Adimulya Kecamatan Wanareja). *AmaNU: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 3(1), 20-32.
- Navis, D. et. al. 2020. Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*, Vol. 1 (1), 32-41.
- Nesa, Hidayat, dan Saepudin. 2024. Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja

- terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Cihampelas Bandung Barat. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, Vol. 24 (1) (2024): 109-114.
- Patmarina, Hepiana., Erisna, N., & Fransiska. 2021 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi Oleh Produktivitas Kerja Perusahaan CV. Laut Selatan Jaya di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 19.
- Raksanagara, A., & Raksanagara, A. 2015. Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat Sebagai Determinan Kesehatan Yang Penting Pada Tatanan Rumah Tangga Di Kota Bandung. *Jurnal Sistem Kesehatan*, 1(1), 30-34.
- Sabri, Yeni, dan Roza. 2023. Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi, Kedisiplinan, dan Motivasi terhadap Kualitas Pelayanan (studi kasus Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Solok). *JUBIMA : Jurnal Bintang Manajemen*, Vol.1 (1): 76-88.
- Setyadi. A. et. al. 2024. Pengaruh Disiplin Kerja Dan Tipe Kepribadian Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 21(1): 117-129
- Suherman, M.T. 2023. Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. *Jurnalika: Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 7 (1) : 1-10.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Kesehatan No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat