

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assaf, A. (2009). *Managing Quality in Primary Health Care*. New York: McGraw-Hill.
- Bank Dunia (World Bank). (2018). *The Human Capital Project*. Washington, DC: World Bank.
- (2020). *The Human Capital Index 2020 Update: Human Capital in the Time of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- (2025). *Human Capital Index Report 2025*. Washington, DC: World Bank.
- Barokah, L., Nurwanda, A., & Budiawan, A. (2023). *Kualitas pelayanan publik oleh Pemerintah Desa Legokjawa Kecamatan Cimerak Kabupaten Pangandaran*. Ciamis: Universitas Galuh.
- Barro, R. J. (2013). Education and economic growth. *Annals of Economics and Finance*, 14(2), 277–304.
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education* (3rd ed.). Chicago: The University of Chicago Press.
- Bianca, A. (2018). *Human Resource Management: Strategic Approach*. London: Routledge.
- Bloom, D. E., & Canning, D. (2008). *Population Health and Economic Growth*. Washington, DC: World Bank.
- Budianto, A. (2017). *Manajemen operasional: Studi manajemen operasi industri, jasa, dan publik*. Yogyakarta: Omba
- Case, A., & Paxson, C. (2010). Causes and consequences of early-life health. *Demography*, 47(1), 1–29.
- Cesariana, L. (2019). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cushway, B. (2002). *Human Resource Management*. London: Kogan Page.

- Darna, N., & Herlina, E. (2018). *Memilih metode penelitian yang tepat: Bagi penelitian bidang ilmu manajemen*. Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen, 5(1), 287–292.
- (2018). *Metode penelitian dalam perspektif ilmu manajemen*. Jurnal Ekonologi, 5(2), 1–8
- Dessler, G. (2010). *Human Resource Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Donabedian, A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. Oxford: Oxford University Press.
- Drucker, P. F. (2007). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: Harper & Row.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fathoni, A. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Febriawati, H. (2013). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Ghevir, W. (2024). Kualitas pelayanan publik dan penerapan prinsip good governance pada institusi kesehatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158.
- Grossman, M. (1972). On the concept of health capital and the demand for health. *Journal of Political Economy*, 80(2), 223–255.
- Guest, D. E. (2007). Human resource management and performance. *Human Resource Management Journal*
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanushek, E. A., & Woessmann, L. (2015). *The Knowledge Capital of Nations*. Cambridge: MIT Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Jalal, F. (2019). *Pembangunan Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mankiw, N. G. (2016). *Principles of Economics* (7th ed.). Boston: Cengage Learning.
- Marbun, B. N. (2019). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Manurung, M., Silitonga, H. P., & Sihotang, H. (2021). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyono. (2021). *Pengembangan Modal Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human Resource Management: Gaining a Competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill Education.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- OECD. (2020). *Human capital: A review of policy and practice*. Paris: OECD Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Peratu Patmasari, E., Anugrah, A., & Yuniarni. (2022). *Analisis pelayanan publik perspektif servant leadership*. Ciamis: Universitas Galuh.
- Porter, M. E. (2010). What is value in health care? *New England Journal of Medicine*, 363(26), 2477–2481.
- Ran Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Rahman, A. (2019). *Manajemen pelayanan publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- (2025). *Manajemen perubahan dan budaya organisasi*. Padang: Takaza Innovatix Labs.
- Ramdani, A., & Hilman, M. (2025). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui pendekatan SERVQUAL. *Intriga: Jurnal Teknik Industri Galuh*, 2(2).
- Ramdani, A., Ningrat, & Hilman, M. (2025). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui pendekatan SERVQUAL*. Ciamis: Universitas Galuh.
- Ranis, G., & Stewart, F. (2012). Human development and economic growth. *World Development*, 40(5), 876–890.
- Riyanti, T. Y., Budianto, A., & Herman, F. (2023). Pengaruh kepemimpinan, motivasi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*.
- Rois, M., & Helmi, A. F. (2016). *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Romer, P. M. (1990). Endogenous technological change. *Journal of Political Economy*, 98(5), S71–S102.
- Satrianegara, M. F. (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sualang, F. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Sukmara, A. R., & Priadana, H. M. S. (2025). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi*. UMUS Pr
- Suparyanto. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2020). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2004). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17.
- Tilaar, H. A. R. (2012). *Perubahan Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2015). *Economic Development* (12th ed.). Boston: Pearson Education.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

UNESCO. (2017). *Global education monitoring report*. Paris: UNESCO.

Widiana. (2020). *Manajemen dan Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, A., Budianto, A., & Sihabudin, A. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja dokter jaga terhadap kepuasan pasien. *Journal of Management Review*.

World Health Organization (WHO). (2016). *Health in all policies (HiAP) framework for country action*. Geneva: WHO.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill Education.

Lampiran

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth :
Responden
Di tempat

Bersama ini saya :

Nama : Irwan Fauzie

NIM : 82302425033

Status : Mahasiswi Pasca Sarjana (S-2), Fakultas Ekonomi, Jurusan MSDM
Universitas Galuh Ciamis

Dalam rangka untuk penelitian Tesis Program Pasca Sarjana (S2), Fakultas Ekonomi, Jurusan MSDM Universitas Galuh, saya memerlukan informasi untuk mendukung penelitian yang saya lakukan dengan judul “ Penerapan Prinsip Human Capital Index (HCI) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Pada Puskesmas Ciulu Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis)”

Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i berpartisipasi dalam penelitian ini dengan mengisi kuesioner yang terlampir. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i mengisi kuesioner ini sangat menentukan keberhasilan penelitian yang saya lakukan. Perlu Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui sesuai dengan etika dalam penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian. Saya harap Bapak/Ibu/Saudara/i dapat mengembalikan kuesioner ini maksimal 10 hari setelah kuesioner tersebut diterima.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i meluangkan waktu mengisi kuesioner tersebut, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Irwan Fauzie

	menghadapi tuntutan dunia kerja.					
	4. Program pendidikan yang tersedia telah membantu meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menunjang produktivitas dan pengembangan diri					
	5. Pendidikan yang saya tempuh mampu membentuk sikap, kemampuan, dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara berkelanjutan					
B	Kesehatan					
	1. Kondisi kesehatan yang saya miliki saat ini mendukung saya untuk dapat melakukan aktivitas sehari-hari secara optimal dan produktif.					
	2. Saya memiliki akses yang cukup terhadap layanan kesehatan yang membantu menjaga dan meningkatkan kondisi kesehatan saya.					
	3. Upaya menjaga kesehatan seperti pola makan yang baik, olahraga, dan istirahat yang cukup telah saya lakukan untuk menunjang kualitas hidup yang lebih baik					
	4. Fasilitas dan pelayanan kesehatan yang tersedia di lingkungan saya mampu membantu masyarakat dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan.					
	5. Kondisi kesehatan yang baik memberikan pengaruh positif terhadap kemampuan saya dalam belajar, bekerja, dan mengembangkan potensi diri					

Kualitas Pelayanan Kesehatan (Y)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1A	Kualitas layanan fisik (<i>Tangible</i>)					
	1. Ruang tunggu pasien nyaman, bersih, dan memiliki ventilasi yang baik.					
	2. Fasilitas fisik di Puskesmas (seperti ruang tunggu, ruang pemeriksaan, dan toilet) terlihat bersih dan terawat dengan baik					

B.	Keandalan (<i>Reliability</i>)					
	3. Pelayanan di Puskesmas selalu tepat waktu sesuai jadwal yang ditetapkan.					
	4. Petugas Puskesmas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan					
C.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
	5. Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
	6. Petugas memberikan pelayanan secara efisien sehingga tidak membuat pasien menunggu lama.					
D.	Jaminan (<i>Assurance</i>)					
	7. Informasi yang diberikan oleh petugas Puskesmas jelas dan dapat dipercaya					
	8. Petugas Puskesmas mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien.					
E.	Empati (<i>Empathy</i>)					
	9. Petugas mampu memprioritaskan kebutuhan pasien dengan baik.					
	10. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masing-masing pasien.					

Lampiran

Rekapitulasi hasil penelitian variabel *human capital indeks*

[illegible]

69	3	2	1	2	4	3	5	4	5	3	32
70	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
71	3	3	4	3	4	3	5	3	3	4	35
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
SUM	271	274	247	283	290	276	307	285	297	292	2822

35	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37
36	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	37
37	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	34
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
43	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
45	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	39
46	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37
54	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
56	4	3	4	2	4	4	4	3	3	4	35
57	3	2	5	4	4	4	2	4	4	4	36
58	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	34
59	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	36
60	4	2	5	5	4	4	3	4	4	4	39
61	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	40
62	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
63	4	2	5	4	4	3	3	4	4	4	37
64	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	36
65	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	42
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
67	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	39
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
69	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	34
70	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42

71	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
SUM	271	247	283	290	290	284	283	283	291	301	2823

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT Y

/METHOD=ENTER X.

Regression

Hasil perhitungan spss

Notes

Output Created		11-May-2026 14:52:00
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	72
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X.
Resources	Processor Time	00:00:00.063
	Elapsed Time	00:00:00.021
	Memory Required	1348 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.768 ^a	.590	.584	2.72691

a. Predictors: (Constant), X

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.351	1	749.351	100.772	.000 ^a
	Residual	520.524	70	7.436		
	Total	1269.875	71			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.242	2.607		5.080	.000
	X	.663	.066	.768	10.039	.000

a. Dependent Variable: Y