

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anwar, A., & Abrar, M. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Armstrong, M. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed.). London: Kogan Page.
- Armstrong, M. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). London: Kogan Page.
- Arikunto, S. (2023). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berger, L. A., & Berger, D. R. (2007). *The talent management handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (2023). *Human resource management* (16th ed.). New York: Pearson Education.
- Dewi, R., & Barowi, B. (2024). *Perilaku organisasi dan disiplin kerja*. Bandung: Alfabeta.
- Enas, H., SE, M., Sukmara, H. A. R., SE, M., Irma Darmawatie Bastaman, M. M., & Tauhid, A. B. *Manajemen Kreativitas dan Keinovasian*. Cipta Media Nusantara.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2010). *Organizations: Behavior, structure, processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. (2007). *Service management and marketing*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Handoko, T. H. (2018). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kerlinger, F. N. (2014). *Asas-asas penelitian behavioral* (Edisi ketiga). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, F. (2016). *Organizational behavior* (12th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maswanto, M., dkk. (2022). *Manajemen kompetensi sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Nazir, M. (2018). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2024). *Fundamentals of human resource management* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Rahman, A., Priadana, M. S., & Machmud, S. (2023). *Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Pada Sektor Transportasi*. Surabaya: Cipta Media Nusantara
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2019). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2019). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmara, A. R. (2024). *Human Resource Management (HR) To maintain the quality of education*. *Jurnal ekonomi*, 13(03), 1907-1914.
- Sukmara, A. R., Hariswan, S. E., SH, M., Apri Budianto, M. M., Firmanto, C., IP, S., & AP, M. (2025). *Manajemen Strategik dan Perencanaan Bisnis*. Takaza Innovatix Labs.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (2020). *Metode penelitian survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Suwatno, & Priansa, D. J. (2021). *Manajemen sumber daya manusia dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja* (Edisi revisi). Jakarta: Rajawali Pers

JURNAL

- Budianto, A., dkk. (2023). Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap disiplin kerja pegawai UPTD Perikanan Air Payau dan Laut Wilayah Utara Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*.
- Ending. (2023). Pengaruh kompetensi, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Jurnal Aplikasi Manajemen & Kewirausahaan MASSARO*, 5(2).
- Herdiyana, P., Budianto, A., & Herman, F. (2023). Pengaruh kompetensi dan knowledge management terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 1(3).
- McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than intelligence. *American Psychologist*, 28(1), 1–14.
- 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.
- Rahmawati, L. (2020). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Klojen Kota Malang. *Garuda (Garba Rujukan Digital)*.
- Sari, D. F. (2021). Pengaruh kompetensi dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan pegawai di RSUD Dr. Soetomo Surabaya. *Google Scholar*.
- Sukmara, A. R., Rahman, S., & Herman, F. (2025). Pengaruh budaya organisasi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis. *Profit: Jurnal Manajemen Bisnis dan Akuntansi*.
- Sukmara, A. R., Swarsono, S., Bastaman, I., & Sukmara, A. R. (2025). Pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan konsultan supervisi PT Catur Bina Guna Persada KSO pada Proyek Bendungan Leuwikeris Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Tasikmalaya. *JURMA (Jurnal Manajemen)*.
- Sutanjar, T., & Saryono, O. (2019). Pengaruh motivasi, kepemimpinan, dan disiplin pegawai terhadap kinerja pegawai. *Journal of Management Review*.
- Wahyuni, R. (2019). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padang. *Universitas Negeri Padang*.

UNDANG-UNDANG/ DOKUMEN

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Pedoman peningkatan mutu dan keselamatan pasien rumah sakit*. Jakarta: Kemenkes RI

LAMPIRAN: 1

KUESIONER PENELITIAN

Kepada
konsumen Yth. Bapak/Ibu
Pasien RSU **Aghisna Medika Sidareja**
di
Tempat

Dengan Hormat,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :
Nama : Ro'si 'Izzulhaq Ahmad
Nim : 82302425016
Prodi : Magister Manajemen

Adalah mahasiswa Pasca sarjana, Universitas Galuh Ciamis yang sedang menyusun Tesis dengan judul “ Pengaruh Kompetensi, Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada RSU Aghisna Medika Sidareja Cilacap)” Oleh karena itu, mohon bantuan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner berikut ini. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian semata, dan tidak untuk dipublikasikan. Kerahasiaan Bapak/Ibu dapat saya jamin.

Demikianlah, saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Ciamis, Januari 2026

Peneliti

A. Profil Responden

Berilah tanda Check list (✓) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda

1. Nama (*boleh tidak diisi) :
2. Jenis Kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
3. Pendidikan terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/SMK
☐ S1 ☐ S2 ☐ Lainnya
4. Masa kerja : ☐ 0 – 5 Tahun ☐ 11 – 15 Tahun
☐ 6 – 10 Tahun ☐ > 16 Tahun

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu tinggal beri tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda check list (✓) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

C. Keterangan Jawaban

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. RR : Ragu-ragu
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

A. KOMPETENSI

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Pengetahuan						
1.	Pegawai memahami dengan baik tugas dan tanggung jawab sesuai dengan jabatannya					
2.	Pengarah memiliki pengetahuan yang memadai terkait prosedur kerja di instansi tempat saya bekerja.					
3.	Pegawai mengetahui peraturan dan kebijakan yang berkaitan dengan pekerjaan saya					
Keterampilan						
4	Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat					

5	Pegawai memiliki keterampilan teknis yang mendukung pelaksanaan tugasnya					
6	Pegawai mampu menggunakan peralatan kerja dan teknologi yang diperlukan dalam pekerjaan					
Sikap						
7	Pegawai bekerja dengan penuh tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan					
8.	Pegawai bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
9.	Pegawai memiliki kemauan untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan kerja					
10	Pegawai disiplin dalam menaati aturan dan jam kerja yang telah ditetapkan					

B. DISIPLIN

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kehadiran						
1.	Pegawai selalu hadir bekerja sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan					
2.	Pegawai tidak meninggalkan tempat kerja tanpa alasan yang jelas					
Ketaatan terhadap Peraturan Kerja						
3.	Pegawai selalu mematuhi peraturan kerja yang berlaku di instansi					
4.	Pegawai mematuhi seluruh ketentuan dan tata tertib kerja yang berlaku					
Kepatuhan terhadap Instruksi Atasan						
5.	Pegawai melaksanakan setiap instruksi atasan dengan baik dan penuh tanggung jawab					
6.	Pegawai menerima arahan dan keputusan atasan dalam pelaksanaan tugas					
Tanggung Jawab dalam Pekerjaan						
7.	Pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditetapkan					
8.	Pegawai berusaha menyelesaikan pekerjaan meskipun menghadapi kendala					
Etika Kerja						
9.	Pegawai bersikap sopan dan profesional dalam lingkungan kerja.					
10.	Pegawai menjaga sikap dan perilaku saat berinteraksi dengan rekan kerja dan masyarakat					

C. MOTIVASI KERJA

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Ketekunan dalam Bekerja						
1.	Pegawai tetap bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan					

2.	Pegawai tidak mudah menyerah ketika pekerjaan yang saya lakukan mengalami kendala					
Kehadiran dan Kedisiplinan Kerja						
3.	Pegawai hadir bekerja secara rutin sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan					
4.	Pegawai berusaha menjaga kedisiplinan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari					
Semangat dan Antusiasme dalam Bekerja						
5.	Pegawai merasa bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan setiap hari					
6.	Pegawai merasa termotivasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.					
Inisiatif dan Kreativitas						
7.	Pegawai berinisiatif mencari solusi ketika menghadapi masalah dalam pekerjaan					
8.	Pegawai berusaha memberikan ide atau gagasan baru untuk meningkatkan kualitas kerja					
Tanggung Jawab terhadap Pekerjaan						
9.	Pegawao bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan kepadanya					
10.	Pegawai bersedia menerima konsekuensi atas hasil pekerjaan yang dilakukan					

D. KUALITAS PELAYANAN

No	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Tangibles (Bukti Fisik)						
1.	Fasilitas pelayanan yang tersedia dalam kondisi bersih dan rapi					
2.	Sarana dan prasarana pelayanan mendukung kelancaran proses pelayanan					
. Reliability (Keandalan)						
3.	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku					
4.	Pelayanan diberikan secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan					
Responsiveness (Daya Tanggap)						
5.	Pegawai cepat tanggap dalam membantu kebutuhan pengguna layanan					
6.	Pegawai segera merespons keluhan atau pertanpegawai yaan dari pengguna layanan					
Assurance (Jaminan)						
7.	Pegawai memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai					
8.	Pegawai memberikan rasa aman dan nyaman kepada pengguna layanan					
Empathy (Empati)						
9.	Pegawai memberikan perhatian secara individual kepada pengguna layanan					
10.	Pegawai melayani dengan sikap ramah dan penuh kepedulian.					

LAMPIRAN 2

REKAPITULASI HASIL KUESIONER VARIABEL KOMPETENSI

[illegible]

LAMPIRAN 3P

HASILPERHITUNGAN SPSS

Regression**Notes**

Output Created		14-MAR-2026 22:27:01
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	96
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 X1 X2 X3.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Memory Required	3456 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.677	1.86950

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	706.290	3	235.430	67.361	.000 ^b
	Residual	321.544	92	3.495		
	Total	1027.833	95			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.745	2.747		.999	.320
	X1	.151	.107	.158	1.404	.164
	X2	.488	.114	.461	4.279	.000
	X3	.291	.117	.266	2.478	.015

a. Dependent Variable: Y

RIWAYAT HIDUP



Ro'si 'Izzulhaq Ahmad lahir di Cilacap pada 02 November 2000. Penulis merupakan anak dari pasangan almarhum H. Sumar dan Hj. Siti Jamingatun Khasanah, serta merupakan anak ke-2 dari 2 bersaudara. Saat ini penulis berdomisili di Jl. Raya Karangbawang–Kawunganten RT 01 RW 06, Kabupaten Cilacap. Penulis dapat dihubungi melalui email di rosiizzulhaqahmad@gmail.com dan nomor WhatsApp 088225484430.

Riwayat pendidikan penulis dimulai dari TK Khoirun Nida dan lulus pada tahun 2006, kemudian melanjutkan pendidikan di SD Negeri Kawunganten 02 dan lulus pada tahun 2013. Selanjutnya, penulis menempuh pendidikan di MTs PP Darul Qurro Kawunganten dan lulus pada tahun 2016, serta melanjutkan ke MA PP Darul Qurro Kawunganten dan lulus pada tahun 2019. Pada jenjang pendidikan tinggi, penulis menyelesaikan studi Strata Satu (S1) di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap pada Program Studi Manajemen dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada tahun 2024. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan Strata Dua (S2) di Universitas Galuh pada Program Studi Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Dalam hal pengalaman kerja, penulis pernah berprofesi sebagai pengajar di SD Islam Darul Qurro Cilacap pada tahun 2019 hingga 2020. Sejak tahun 2020 hingga saat ini, penulis aktif sebagai wirausahawan dengan menjalankan usaha di bidang perdagangan alat-alat listrik dan elektronik dengan nama “Toko Rossi Elektronik”, serta berperan sebagai distributor alat listrik untuk wilayah Cilacap Barat dan sekitarnya.

Penulis memiliki minat yang besar dalam bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia dan kewirausahaan. Melalui pendidikan dan pengalaman yang dimiliki, penulis berharap dapat terus mengembangkan kompetensi serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan dunia usaha

Surat Izin Penelitian

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

Nomor: 034/KET/RSU-AMS/IV/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : H. Darsino, S.Kep., Ns., MARS
Jabatan : Direktur
Instansi : Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Sidareja

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ro'si 'Izzulhaq Ahmad
NIM : 82302425016
Program Studi : Pascasarjana Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Galuh Ciamis

Adalah benar mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian di Rumah Sakit Umum Aghisna Medika Sidareja dengan judul:

"Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada RSU Aghisna Medika Sidareja Cilacap)"

Penelitian tersebut dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2025 sampai dengan 30 Juni 2026, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku di lingkungan RSU Aghisna Medika.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sidareja, 21 April 2026

Direktur
Rumah Sakit Umum
Aghisna Medika Sidareja

