
Public Service Motivation Pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung

Public Service Motivation At The Jatiuwung True Mother Hospital Service

Yayuk Wulandari¹, Agus Suherman², Pri Utami³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam
Syekh-Yusuf, Kota Tangerang, Indonesia

¹2001010064@students.unis.ac.id,

²agus.suherman@unis.ac.id,

³pri.utami@unis.ac.id

ABSTRAK

Pada aktivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung masih terdapat kemungkinan ketidakpuasan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Pegawai Rumah Sakit Bunda Sejati, tidak semua dari pegawai memiliki Public Service Motivation yang baik, meskipun jika dilihat dari kewajiban dan tanggung jawabnya dituntut untuk melayani masyarakat dan kepentingan publik secara maksimal. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui Public Service Motivation pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung dan ingin mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi pada Public Service Motivation pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung. Masalah dalam penelitian ini adalah Public Service Motivation pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung dan hambatan-hambatan yang terjadi pada Public Service Motivation pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggunakan pengamatan pengguna objek penelitian ini pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat atau sebagaimana adanya. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Rumah Sakit sangat mengupayakan dalam keberhasilan Public Service Motivation sesuai dengan 5 indikator pemenuhan kebutuhan sendiri, kewenangan pengambilan keputusan, minat terhadap publik, keterkaitan melayani, perasaan yang menunjukkan simpatik yaitu : 1) mengupayakan pemenuhan kebutuhan sendiri yang baik antara pegawai serta memberikan yang terbaik kepada pegawai dan pasien, 2) mengambil keputusan dengan berjenjang yaitu dari pelaksana, penanggung jawab atau koordinator dan manajer, 3) minat terhadap publik sudah cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit kepada masyarakat atau pasien, 4) keterkaitan melayani yang ada di Rumah Sakit Bunda Sejati adalah dengan mengumpulkan angket, survei dan kotak saran, 5) melayani pasien dengan tagline 4C (cihuy cepatnya, cihuy mudahnya, cihuy nyamannya, cihuy ramahnya). Adapun hambatan yang ditemui yaitu dari segi pengetahuan masyarakat atau pasien, komunikasi antara pegawai dan perbedaan pendapat.

Kata Kunci : *Public Service Motivation, Rumah Sakit, Pegawai, Masyarakat, Kepentingan Publik*

ABSTRACT

In the healthcare services at Bunda Sejati Hospital in Jatiuwung, there is still a possibility of patient dissatisfaction with services that do not meet the community's expectations. Not all employees at Bunda Sejati Hospital possess a strong Public Service Motivation, even though they are expected to serve the community and public interests to the fullest based on their duties and responsibilities. The purpose of this research is to understand Public Service Motivation at Bunda Sejati Hospital in Jatiuwung and to identify the obstacles that occur in Public Service Motivation at Bunda Sejati Hospital in Jatiuwung. The issue in this study is Public Service Motivation at Bunda Sejati Hospital in Jatiuwung and the obstacles that occur in Public Service Motivation at Bunda Sejati Hospital in Jatiuwung. The method in this research is a descriptive method with qualitative analysis, which is a problem-solving procedure investigated through the observation of users of the research object at the present time based on visible facts or as they are. The research findings indicate that the hospital is making significant efforts to achieve Public Service Motivation in accordance with five indicators: fulfilling personal needs, decision-making authority, interest in the public, connection to service, and feelings of sympathy. These are: 1) striving to meet the personal needs of employees while providing the best for both staff and patients, 2) making decisions in a structured manner, from implementers to responsible parties or coordinators and managers, 3) having a good interest in the public regarding the services provided by the hospital to the community or patients, 4) the connection to service at Bunda Sejati Hospital is established through collecting questionnaires, surveys, and suggestion boxes, and 5) serving patients with the tagline 4C. (cheesy is fast, cheesy is easy, cheesy is comfortable, cheesy is friendly). The obstacles encountered include the level of knowledge among the community or patients, communication between staff, and differing opinions.

Keywords: *Public Service Motivation, Hospitals, Officials, Society, Public Interest*

PENDAHULUAN

Berdasarkan teks pembukaan UUD 1945 alenia keempat yang menyatakan "*melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial*" di dalamnya terdapat wewenang lembaga negara, yaitu memberi pelayanan untuk masyarakat umum. Lembaga dan pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani warganya secara adil dan merata dan tidak mendiskriminasi mereka. Konsisten dengan pembukaan UUD 1945 di atas yaitu pendidikan, suku, agama dan lainnya untuk mencapai tujuan negara.

Pemberian pelayanan secara profesional merupakan tanggung jawab dari lembaga negara. Berfungsinya lembaga negara sebagai pejabat informal dalam

rangka realisasi kesejahteraan merupakan wujud dari pelayan publik. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat memerlukan tanggung jawab dan moralitas yang tinggi (Mahmudi, 2010: 223).

Dalam Undang-Undang nomor 36 tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Dan juga telah ditetapkan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara rata dan terjangkau oleh masyarakat.

Perubahan yang disebabkan oleh pertumbuhan dan perubahan dalam eksternal di lokal dan internasional membuat kebutuhan untuk melatih pekerja yang berkualitas, efektif, dan profesional meningkat. Karena peran dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap pegawai negeri sipil harus memiliki motivasi kerja yang tinggi, keterampilan, keahlian, dan sikap yang positif. Mereka juga harus mampu melaksanakan misi, visi, dan tugas organisasi, serta menjalankan semua aktivitas operasional organisasi yang menjadi tanggung jawabnya. (Zita, 2015:4).

Salah satu masalah terbesar di Indonesia adalah pelayanan publik. Ditandai dengan kepercayaan masyarakat yang menurun dan stigma negatif terhadap birokrasi publik. Pemerintah dengan birokrasi seharusnya melayani masyarakat dengan mudah, tetapi sebaliknya, itu dipersulit, cepat, dan menghambat, membuat masyarakat malas berurusan dengannya.

Salah satu motivasi yang harus dimiliki untuk mengatasi masalah pelayanan tersebut adalah *public service motivation* (PSM). *Public service motivation* mencakup nilai, kepercayaan, dan sikap yang melampaui kepentingan pribadi dan organisasi, mendorong seorang pekerja atau pegawai untuk berbuat baik kepada orang lain dan menyumbangkan darma baktinya untuk kesejahteraan masyarakat dan organisasi (Perry dan Annie, 2008). Dengan kata lain, motivasi yang positif untuk pelayanan publik akan menghasilkan karyawan yang kompeten dan berdedikasi tinggi terhadap pekerjaan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan prestasi kerja.

Adanya kecenderungan yang terjadi pada pegawai Rumah Sakit Bunda Sejati dalam pemberian pelayanannya belum sepenuhnya maksimal. Dimana pegawai cenderung tidak ramah dalam memberikan pelayanan, respon yang didapatkan dari pegawai atas pelayanan yang diberikan tidak terlalu baik, serta masih adanya beberapa kondisi dari pegawai yang mau untuk membantu dalam memberikan pelayanan jika didasarkan adanya orientasi ekonomis yang diberikan.

Pelayanan yang kurang optimal adalah sikap petugas pelayanan yang masih kurang ramah dalam penyampaian pelayanannya. Para petugas diharapkan untuk menunjukkan kebaikan dan pertimbangan dalam perilaku mereka, baik secara lisan maupun dalam perbuatan.

Penelitian awal menemukan beberapa hambatan dalam *Public Service Motivation* diantaranya tekanan kerja yang tinggi, beban kerja yang berlebihan, dan kurangnya pengakuan atau apresiasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh staf medis. Hal-hal ini dapat mempengaruhi *Public Service Motivation* pada layanan kesehatan untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan 2 pertanyaan yaitu : bagaimana *Public Service Motivation* pada layanan Rumah Sakit Bunda Sejati dan bagaimana hambatan-hambatan yang terjadi pada *Public Service Motivation* pada layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung.

Xiaohua (2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah *public service motivation* (PSM). *Public service motivation* (PSM) merupakan suatu kecenderungan untuk mengambil tanggung jawab atas motif yang kuat dan unik pada institusi publik. Karena itu, karyawan yang memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi diharapkan memiliki kepuasan kerja yang tinggi dan berkinerja yang tinggi. Selain itu, karyawan yang memiliki motivasi pelayanan publik yang tinggi juga diharapkan memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi, yang pada gilirannya juga akan memiliki kepuasan kerja yang tinggi.

Menurut Xiaohua (2008) menyimpulkan bahwa *public service motivation* memiliki lima dimensi yaitu:

1. Pemenuhan kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*): dimensi ini berkaitan dengan keinginan seseorang untuk menjadi puas dengan pekerjaannya di sektor publik.
2. Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*): dimensi ini berkaitan dengan keinginan seseorang untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan publik.
3. Minat terhadap publik (*public interests*): dimensi ini mengacu pada kepedulian individu terhadap kepentingan publik
4. Keterkaitan melayani (*attraction to service*): dimensi ini berkaitan dengan kecenderungan seseorang untuk menyukai pekerjaan untuk membantu orang lain.
5. Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*): dimensi ini berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk mengalami dan memahami kesusahan orang lain.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73), Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena alamiah dan rekayasa manusia, dengan penekanan yang lebih besar pada karakteristik, kualitas, dan hubungan antara kegiatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Public Service Motivation Pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung

Rumah Sakit Bunda Sejati menerapkan bentuk pelayanan publik atau *Public Service Motivation* yang sudah terbilang kurang baik karena belum memenuhi indikator dari *Public Service Motivation* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator tersebut menurut Xiahoua (2008) Pemenuhan kebutuhan sendiri (*self-fulfillment*), Kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*), Minat terhadap publik (*public interest*), Keterkaitan melayani (*attraction to service*), Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*). Motivasi pelayanan publik merupakan konsep baru dalam kajian ilmu administrasi publik yang berbeda dengan konsep motivasi pada umumnya.

Pemenuhan Kebutuhan Sendiri (*self-fulfillment*)

Kebutuhan diri sendiri (*self-fulfillment*) merujuk pada proses dimana individu atau kelompok memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri tanpa bergantung pada bantuan dari pihak lain.

Pemenuhan kebutuhan diri sendiri merupakan aspek yang sangat dipentingkan dalam pelayanan di Rumah Sakit Bunda Sejati. Dibuktikan dengan adanya tagline 4C (*cihuy cepatnya, cihuy mudahnya, cihuy nyamannya, cihuy ramahnya*), melayani pasien secara umum dan asuransi-asuransi lainnya, melayani pasien dengan *smile eyes, smile voice dan welcome* dari hati, senang jika melihat pasien sembuh, mendapatkan penghargaan dan mendapatkan cuti kerja. Hal ini sesuai dengan indikator dalam *public service motivation* yang berorientasi dengan mengutamakan kepentingan masyarakat. Maka dapat disimpulkan bahwa Pemenuhan kebutuhan sendiri yang dilakukam oleh pegawai Rumah Sakit Bunda Sejati dalam pelayanan sudah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat dan menerapkan tagline 4C sesuai prosedur pelayanan.

Kewenangan Pengambilan Keputusan (*policy-making*)

Aspek kewenangan pengambilan keputusan (*policy-making*) mencakup kemampuan untuk memutuskan apa yang harus dilakukan dalam situasi tertentu dan biasanya didasarkan pada posisi, tanggung jawab, atau peraturan yang berlaku.

Keahlian pengambilan keputusan sangat penting untuk memastikan bahwa keputusan yang dibuat sesuai dengan tujuan dan strategi organisasi. Dibuktikan dengan langkah-langkah dalam pengambilan keputusan di Rumah Sakit Bunda Sejati adalah berjenjang yaitu setiap ruangan mempunyai koordinator penanggung jawab ruangan. Jika pelaksana mengalami kendala alur pertama yang mereka tanya adalah koordinator, tetapi koordinator tidak bisa menyelesaikan diatas koordinator ada manajer. Maka dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit Bunda sejati dalam pengambilan keputusan berjenjang dari pelaksana, penanggung jawab atau koordinator dan manajer.

Minat Terhadap Publik (*public interests*)

Minat terhadap publik (*public interests*), menggambarkan bagaimana seseorang terlibat atau memperhatikan masalah, tindakan atau kemajuan yang berdampak pada masyarakat. Dimotivasi oleh keyakinan yang tulus, mereka melayani masyarakat. Hal tersebut dibuktikan rumah sakit sudah berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keterkaitan Melayani (*attraction to service*)

Keterkaitan melayani (*attraction to service*) merujuk pada hubungan atau interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Rasa puas dan kepercayaan masyarakat dapat ditingkatkan melalui keterkaitan melayani yang efektif.

Keterkaitan melayani dari pegawai dapat dikatakan sudah terpenuhi. Seperti halnya adanya kritik dan saran yang membangun dari masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Rumah Sakit Bunda Sejati berusaha menerima dan merespon semua kritik dan saran yang membangun melalui kotak saran, angket dan survei. Dibuktikan dengan hasil penelitian bahwa sebagian besar pegawai rumah sakit telah melihat kepuasan pasien yang diterima setiap bulan.

Perasaan Yang Menunjukkan Simpatik (*compassionate*)

Perasaan yang menunjukkan simpatik (*compassionate*) adalah perasaan empati dan kepedulian orang lain mencakup kemampuan untuk memahami dan memahami penderitaan orang lain.

Perasaan yang menunjukkan simpatik dari pegawai sudah terpenuhi dengan baik dalam hal melayani masyarakat. Hal ini dilihat dari pegawai Rumah Sakit Bunda Sejati sudah bertanggung jawab dengan tugas masing-masing dan melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang di rumah sakit.

Penerapan pelayanan yang dilakukan pegawai di Rumah Sakit Bunda Sejati juga sudah sesuai dengan indikator dari *Public Service Motivation* yang dicetuskan oleh Xiahoua (2008) yang didukung dengan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan sudah dirasa puas, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan dan masukan sudah dirasa baik, informasi yang diberikan pegawai sudah jelas dan akurat, pegawai ramah kepada masyarakat serta pemberian dalam pelayanan dirasa menghargai dan penuh empati. Cara melayani dengan sabar dan peduli, kemudian adanya arahan atau petunjuk dalam menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan yang dikatakan sudah memenuhi. Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Trigono (1997:78) bahwa pelayanan terbaik yaitu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu.

2. Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Pada Public Service Motivation Pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati

Dalam pelaksanaan *public service motivation* dalam pelayanan di Rumah Sakit Bunda Sejati, muncul beberapa hambatan-hambatan yang terjadi, hambatan tersebut diantaranya:

1. Kurangnya Pengetahuan Masyarakat

Banyak masyarakat yang tidak paham bagaimana melakukan pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh pemahaman yang terbatas atau tidak memadai tentang topik, informasi, atau masalah penting. Faktor lain yang mempengaruhi kurangnya pengetahuan masyarakat termasuk akses yang terbatas ke pendidikan, informasi yang salah, dan kurangnya kesempatan untuk belajar. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya atau kegunaan pelayanan yang ada di rumah sakit juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan *public service motivation* di Rumah Sakit Bunda Sejati.

2. Kurangnya Komunikasi Pegawai

Kurangnya komunikasi mengakibatkan terjadinya hambatan atau kekurangan dalam pertukaran informasi, ide atau feedback antar pegawai di Rumah Sakit Bunda Sejati. Hal ini disebabkan oleh koordinasi yang buruk, karena pegawai mungkin tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawabnya, dan komunikasi yang buruk dapat menyebabkan konflik di tempat kerja. Komunikasi yang tidak memadai dapat menyebabkan miskomunikasi dan menghambat pegawai dalam menjalankan tugasnya secara efektif. Secara umum, peningkatan keterampilan komunikasi dan penciptaan lingkungan kerja yang terbuka dan kolaboratif merupakan langkah pertama dalam meningkatkan komunikasi karyawan di antara pegawai.

3. Perbedaan Pendapat Pegawai

Adanya perbedaan pendapat pegawai dalam proses penyelesaian pelayanan dikarenakan pegawai memiliki pandangan, ide atau pendapat yang berbeda mengenai suatu keputusan. Hal ini disebabkan oleh latar belakang, aspirasi, dan kebutuhan mereka yang berbeda. Meskipun perbedaan pendapat dapat menjadi sumber ketegangan atau konflik, perbedaan pendapat juga dapat mendorong inovasi dengan terlibat dalam diskusi konstruktif dan proses negosiasi yang memfasilitasi penyelesaian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Public Service Motivation Pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati Jatiuwung

Sebagaimana ditunjukkan oleh Xiahoua (2008), prinsip-prinsip *Public Service Motivation* (PSM) telah diterapkan secara efektif di Rumah Sakit Bunda Sejati. Mereka menunjukkan keterampilan pengambilan keputusan yang berjenjang, keterlibatan melayani, minat terhadap masyarakat, dan komitmen terhadap pemenuhan kebutuhan diri sendiri. Rumah sakit ini menggunakan tagline 4C, memiliki struktur pengambilan keputusan yang jelas, menanggapi kritik dan saran masyarakat, dan berempati dengan pasien. Hasilnya, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan telah tercapai dengan baik. Ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Bunda Sejati menerapkan pelayanan publik yang memuaskan dan profesional sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Pada Public Service Motivation Pada Layanan Rumah Sakit Bunda Sejati

Di Rumah Sakit Bunda Sejati, ada beberapa tantangan utama yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Kurang pengetahuan masyarakat tentang pelayanan publik, yang disebabkan oleh pemahaman yang terbatas dan akses informasi yang tidak memadai, adalah salah satu dari hambatan tersebut. Selain itu, perbedaan pendapat di antara karyawan dapat menyebabkan konflik tetapi juga dapat mendorong inovasi, kurangnya komunikasi di antara karyawan menghambat koordinasi dan pertukaran informasi yang efektif. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan akses masyarakat terhadap pendidikan dan informasi, peningkatan kemampuan komunikasi karyawan dan lingkungan kerja yang kolaboratif, serta pengendalian perbedaan pendapat yang konstruktif.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cetakan ke-25)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Cetakan ke-25)*. Bandung: CV Alfabeta.

Jurnal

- Agustina, I., Pradesa, H. A., & Putranto, R. A. (2021). Peran Dimensi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Komitmen Afektif Pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi dan Perpajakan (Jemap)*, 4(2), 218-235.
- Crewson, P.E. (1997). Public Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect. *Journal of Public Administration Research and Theory*, (4).
- Hamid, N. (2021). Pengaruh Public Service Motivation dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 2(2), 170-181.
- Nurlita, D. E. (2018). Pengaruh Public Service Motivation terhadap Kinerja Pegawai dengan Organizational Citizenship Behavior dan Kepuasan kerja sebagai Variabel Intervening pada pegawai Pemerintah.
- Haris, R. A. (2018). Motivasi Pelayanan Publik (Public Service Motivation) dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik. *Public corner*, 13(1), 34-51.
- Negara, A. K., Febrianto, H. G., & Fitriana, A. I. (2019). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Dan Perceived Organizational Support Terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik Di Kota Tangerang. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 1.
- Perry, J. L., & Annie, H. (2008). *Motivation In Public Management: The Call of Public Service*. Oxford University press. Oxford.
- Perry, J. L., & Wise. (1990). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, (1), 5-22.
- Trigono (1997). *Budaya kerja Menciptakan Lingkungan Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Golden Terayon Press.
- Widyananda, A., Emilisa, N., & Pratana, R. (2014). Pengaruh public service motivation terhadap job satisfaction dan organizational citizenship behavior pada Pegawai Badan Pusat Statistik. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 5(1), 17903.
- Xiaohua (2008). Measuring *Public Services Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity*. *Journal of Public Administration Research and Theory (J-PART)*. 6(1). pp 5-23

Peraturan Perundang-Undangan:

- Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 Alinea keempat
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009
Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Pasal 3 Tentang Kesehatan

Internet:

- <https://www.indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/cara-klaim-santunan-jasa-raharja-bagi-korban-kecelakaan> , Diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 18.06
- <https://www.bankmandiri.co.id/mandiri-inhealth> , Diakses pada tanggal 4 Februari, pukul 18.07
- <https://rsbundasejati.com/> , Diakses pada tanggal 6 Februari, pukul 22.04
- <https://www.kitalulus.com/blog/info-hrd/cara-memotivasi-karyawan/> , Diakses pada tanggal 13 Mei, pukul 20.40