

## Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan utara Kabupaten Minahasa

*Jurnal Administrativus Vol 2 No 4, E-ISSN 3026-3018*

© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN

Yosia Gimbley Kiling<sup>1\*</sup>, Jetty E. H. Mokat<sup>2</sup>, Steven V. Tarore<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado Tondano

Email: <sup>1</sup>[yosiakiling05@gmail.com](mailto:yosiakiling05@gmail.com) \*; <sup>2</sup>[Jettymokat@unima.ac.id](mailto:Jettymokat@unima.ac.id); <sup>3</sup>[stevenvtarore@gmail.com](mailto:stevenvtarore@gmail.com)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

Keywords: Public Satisfaction, Health Services, and Health Workers

Accepted: 5 Oktober 2024

Revised : 10 Oktober 2024

Published: 31 Oktober 2024

One form of government effort in providing health services related to infrastructure is with community health centers. Puskesmas have an important role in improving health status, but unfortunately there are still health centers that have health services that are not optimal. Likewise what happened at the Walantakan Health Center, Langowan Utara District. Which still has several problems, namely regarding the attitude of health workers when providing services to patients, some are good and not good, in practice there are health workers who are less friendly with patients when patients ask questions related to service information.

The purpose of this study was to determine the quality of service of health workers at the Walantakan Health Center, Langowan Utara District, Minahasa Regency. The research approach used is qualitative, the unit of analysis in this study is the individual. With a descriptive qualitative method by collecting information through interviews with patients and direct surveys to obtain the necessary information about how the quality of service of health workers at the Walantakan Health Center, North Langowan District.

### INTISARI

#### **Kata Kunci:**

Masyarakat  
Kepuasan  
Pelayanan Kesehatan,  
dan Tenaga Kesehatan

Salah satu bentuk upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan infrastruktur adalah dengan adanya puskesmas. Puskesmas memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan, namun sayangnya masih ada puskesmas yang memiliki pelayanan kesehatan yang belum optimal. Begitu juga yang terjadi di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara. Yang masih memiliki beberapa permasalahan yaitu mengenai sikap petugas kesehatan saat memberikan pelayanan kepada pasien ada yang baik dan kurang baik, pada prakteknya ada petugas kesehatan yang kurang ramah dengan pasien ketika pasien bertanya terkait informasi pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas kesehatan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah individu. Dengan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan pasien dan survei langsung untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang bagaimana kualitas pelayanan tenaga kesehatan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah kebutuhan yang tidak terhindarkan dalam kehidupan manusia. Untuk menjaga daya tahan hidup mereka, manusia membutuhkan pelayanan sebagai penopang dalam menjalankan hidup, baik secara individu maupun berkelompok. Pelayanan sangat penting dilaksanakan apa terlebih bagi setiap daerah dan juga merupakan kebutuhan utama bagi otoritas publik dalam hal ini pemerintah untuk memenuhi tanggung jawab mereka terkait penyelenggaraan pelayanan pemerintah kepada setiap individu masyarakat. Bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah bagian yang sangat penting dari administrasi dan bersentuhan langsung dengan masyarakat karena arahnya untuk melayani masyarakat yang berorientasi pada kepentingan umum atau kepentingan masyarakat (banyak individu). Selain itu, pelayanan publik sebagai implikasi kepuasan masyarakat memiliki indikasi baik buruknya suatu implementasi dari pelayanan tersebut, sehingga pelayanan ini bisa diterima oleh masyarakat sebagai penyelenggara pemerintah. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan salah satu indikator yang signifikan dan konklusif dalam mengamati pelaksanaan pemerintahan.

Lewis dan Gilman (Hayat; 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.[1] Tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah dapat memberikan kepastian kepada masyarakat luas tentang pelayanan yang diberikan. Tanggung jawab kepada pihak-pihak yang dilayani merupakan hal yang penting bagi kepuasan administrasi publik untuk menjaga kepercayaan publik. Kepercayaan publik adalah alasan untuk memahami pencapaian pelayanan yang baik.

Menurut Agung Kurniawan 2005 mengatakan bahwa pelayanan publik adalah penyelenggaraan administrasi (melayani) terhadap kebutuhan orang banyak atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan keputusan dan teknik yang telah ditetapkan. (dalam Pasolong 2010–128).[2] Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7, standar layanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan layanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. [3]

Pada dasarnya, pelayanan sangat terkait dengan, antara lain, perspektif manusia, manfaat, dan keadaan serta kondisi lingkungan yang ada. Lebih luas lagi, kualitas pelayanan merupakan proporsi dari kemajuan suatu organisasi. Kualitas pelayanan berarti tingkat pelayanan yang berhubungan dengan persepsi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dan itu mengimplikasikan bahwa Pemerintah dapat memenuhi kebutuhan dan menyediakan apa yang di perlukan masyarakat dalam hal barang maupun jasa, jika sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat, jika masyarakat puas dengan apa yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah berarti pelayanan yang diberikan telah terimplementasikan dengan sangat baik.

Menurut Wycof (dalam Tjiptono, 1996 : 59) “kualitasjasa/layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.[4] Hal yang dimaksudkan bahwa jika pelayanan yang berupa jasa yang didapat sesuai dengan keinginan masyarakat, maka sifat pelayanan dipandang sebagai sesuatu yang baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang didapat melampaui harapan masyarakat, sifat pelayanan dipandang sebagai kualitas yang ideal, dan jika pelayanan yang didapat lebih rendah dari yang diharapkan, sifat pelayanan dipandang buruk.

Pelayanan publik berarti memberikan layanan yang berupa barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat di segala aspek, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, maupun pemerintah dan swasta untuk memberikan pelayanan dan fasilitas kepada masyarakat agar kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Thoah mengemukakan “pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”[5]

Pelayanan sebagai suatu tindakan untuk mengatasi masalah dan asumsi masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan individu lain di berbagai lembaga yang berbeda sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sebelumnya, sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, sama halnya dengan tindakan untuk memberikan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan dan kualitas pelayanan, salah satunya mengenai pelayanan dalam bidang kesehatan.[3] Pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat daerah sebagai fasilitas kesehatan tingkat satu dan dasar adalah Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) yang adalah unit pelaksana organisasi fungsional di bawah arah pemerintah kabupaten/kota dalam hal ini dinas kesehatan, yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan dalam bidang kesehatan kepada masyarakat.

dalam memenuhi sebuah pelayanan dibutuhkan prasyarat atau persyaratan, seperti berkas/dokumen yang di perlukan, barang, atau hal-hal lain yang perlu ataupun harus dipenuhi dalam menangani suatu jenis administrasi, baik itu kebutuhan khusus maupun kebutuhan manajerial. Hal-hal yang harus dilakukan sebagai persyaratan dalam

pelayanan adalah kepentingan yang harus dipenuhi, selama waktu yang digunakan untuk mengoordinasikan. pelayanan telah terlaksanan menurut atau sesuai dengan pengaturan perundang-undangan. Prasyarat pelayanan dapat berupa berkas-berkas, barang, atau hal lain yang relevan, tergantung pada kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Organisasi yang secara fungsional memberikan pelayanan secara langsung dan lengkap di wilayah-wilayah disetiap kabupaten kota dan sebagai upaya untuk kesejahteraan masyarakat dalam bentuk pelayanan terkait kesehatan disebut sebagai Pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS), yang juga dimanfaatkan sebagai bentuk fasilitas yang memadai bagi masyarakat yang di bawah peraturan dan pengawasan khusus dari pemerintah .di daerah-daerah seperti dikabupaten/kota sebenarnya sangat membutuhkan peran pelayanan dari Puskesmas mengingat Puskesmas memiliki pengaruh baik bagi masyarakat strata bawah atau masyarakat yang kurang mampu. Keberadaan Puskesmas, pada dasarnya dapat memenuhi kebutuhan akan penyelenggaraan kesejahteraan yang memuaskan, lebih spesifik lagi adalah penyelenggaraan kesejahteraan yang terbuka secara efektif.

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dan dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat (Arisanti, 2018). Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervise Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota (Arisanti, 2018). Secara umum Puskesmas harus memberikan pelayanan preventif (upaya pencegahan), promotive (peningkatan kesehatan), kuratif (pengobatan) sampai dengan rehabilitative (pemulihan kesehatan) baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM) (Arisanti, 2018). Puskesmas dapat memberikan pelayanan berupa rawat inap selain pelayanan rawat jalan, bergantu pada tipe dan jenis Puskesmas tersebut apakah rawat inap atau rawat jalan (Arisanti, 2018)[6]

Fungsi dari puskesmas sendiri adalah: Pertama, pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan. Kedua, Puskesmas pemberdayaan keluarga dan masyarakat. Ketiga, pusat pelayanan strata pertama, Secara umum pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas meliputi pelayanan Kuratif (pengobatan), (pencegahan), Promotif (peningkatan kesehatan) dan Rehabilitasi (pemulihan kesehatan). Untuk mencapai tingkat kesejahteraan umum yang paling signifikan melalui upaya kesehatan sebagaimana yang ada dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Sangat penting untuk memiliki pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas dari para penyedia layanan kesehatan, oleh karena itu pelaksanaan yang baik juga diharapkan dari para penyedia layanan kesehatan itu sendiri..[7]

Berdasarkan hasil observasi sekaligus dengan penelitian yang peneliti lakukan, didapati permasalahan bahkan fenomena berkembang di pusat kesehatan masyarakat yang berada di Walantakan, kecamatan Langowan Utara, Kabupaten Minahasa, terkait sikap para tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dimana terdapat masalah terkait tenaga kerja yang bersikap kurang ramah terhadap pasien yang membutuhkan informasi bahkan pelayanan dari pihak PUSKESMAS. Ketika dilakukan penelitian memang didapati tidak semua tenaga kesehatan berlaku seperti itu, namun sangatlah penting jika sekiranya semua tenaga kesehatan berlaku baik apa terlebih dalam melakukan pelayanan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara masih belum maksimal. Sebagai fasilitas yang disediakan pemerintah untuk masyarakat ,seharusnya PUSKESMAS sebagai unit pelaksana pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Berdasarkan Fakta-fakta yang telah peneliti paparkan di atas, peneliti rasa perlu melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa”.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang berencana untuk memahami keunikan dari apa yang dihadapi subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, inspirasi, aktivitas dan lain-lain secara komprehensif dan melalui penggambaran dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu latar yang secara khusus dan teratur dengan memanfaatkan berbagai teknik yang baik, penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian yang menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari responden, baik secara lisan maupun tertulis.

Penelitian ini difokuskan pada Kualitas pelayanan dengan sub focus : 1)Persyaratan Pelayanan, persyaratan

adalah bentuk ketentuan yang harus dipenuhi seperti, dokumen, barang atau hal lainnya yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus diberikan, dalam proses pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang atau hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.. 2) Waktu penyelesaian, yaitu periode yang diharapkan untuk menyelesaikan seluruh siklus pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang dilakukan. Aspek ini berhubungan dengan sejauh mana pelayanan dilakukan dengan efektif dan konsisten untuk kenyamanan pasien, jam kerja yang berfokus pada kenyamanan pasien, jam kerja puskesmas, jadwal pelayanan, kedatangan petugas, serta waktu tunggu yang dapat menjaga gambaran positif dari pasien atau penyelenggara pelayanan itu sendiri.3)kompetensi pelaksana yaitu Kapasitas yang harus digerakkan oleh para pelaksana mencakup informasi, bakat, kemampuan, dan pengalaman. Petunjuk dalam keterampilan pelaksana dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, khususnya kapasitas spesialis untuk menawarkan jenis bantuan dan kapasitas perawat medis untuk menawarkan jenis bantuan. Untuk memenuhi asumsi dan kapasitas untuk menangani pasien, penting juga untuk melihat jumlah pekerja di poliklinik secara konsisten. Kehadiran jumlah staf yang memadai untuk menangani administrasi sehari-hari akan membuatnya lebih mudah bagi pasien untuk mengatasi masalah mereka sejauh menyangkut kesejahteraan, dalam penanda ini ada dua sub-penjelasan, yang pertama, terkait dengan kapasitas petugas administrasi untuk menawarkan dukungan yang baik sesuai kebutuhan pasien, yang kedua, terkait dengan apakah staf klinis mahir di bidangnya.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya[8]

Pelayanan publik menurut Sinambela (2007) adalah pemenuhan kebutuhan dan keperluan masyarakat oleh para pimpinan Negara dalam hal ini pemerintahan. pelayanan publik dapat dicirikan sebagai penawaran jenis pelayanan (melayani) kebutuhan individu atau kelompok yang memiliki kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan standar dan sistem utama yang telah ditetapkan.[9]

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 disebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel[10]

hasil penelitian diketahui bahwa hampir semua masyarakat menyatakan setuju pada persyaratan oprasional dalam pelayanan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa walau memang ada beberapa yang merasa belum cukup puas , dikarenakan pernah mendapati ada beberapa persyaratan yang dirasa berbelit belit

##### 2. Waktu Penyelesaian

Menurut KepMenPan No. 63 tahun 2003 bahwa “ Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan”. Sedangkan menurut Mahmudi dalam Manajemen Kinerja Sektor Publik (2005:236) bahwa “ Cakupan standar pelayanan public yang harus menetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan termasuk prosedur pengaduan”.[11]

Standar Waktu penyelesaian pelayanan adalah Waktu penyelesaian pelayanan publik dimulai dari kebutuhan khusus dan peraturan hingga hasil interaksi pelayanan. Norma waktu pelayanan sangat penting bagi klien administrasi untuk kejelasan waktu penyelesaian yang mereka buat di unit pelaksana yang berwenang.

Dari hasil penelitian yang didapati, ada beberapa narasumber yang merasa bahwa dalam waktu pelayanan sering mendapati ada keterlambatan apa terlebih dipagi hari, mulai dari jam buka puskesmas yang sering molor

##### 3. Kompetensi Pelaksana

Berdasar pada arti estimologi kompetensi diartikan sebagai Kapasitas yang diharapkan untuk melakukan atau menyelesaikan pekerjaan dengan mempertimbangkan informasi, kemampuan dan cara pandang kerja. Jadi cenderung dapat diketahui bahwa kapabilitas dicirikan sebagai kapasitas individu yang dapat diperhatikan, termasuk informasi, kemampuan dan mentalitas kerja dalam menyelesaikan tugas atau tugas sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan yang telah ditetapkan..[12]

Kompetensi pelaksanaan merupakan karakteristik dasar seorang pegawai (misalnya motivasi, sifat, keahlian, konsep diri, peran sosial, atau kerangka pengetahuan), Sebuah gap kompetensi muncul ketika terdapat situasi di mana kompetensi individu berada di bawah standar yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan.[13]

Dari hasil penelitian didapati bahwa tenaga medis yang ada sudah profesional dan sudah terkait bidangnya masing-masing, yang memberikan kenyamanan serta kepercayaan pasien untuk menggunakan pelayanan dalam hal ini aktifitas pengobatan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara diatas peneliti tentang Kualitas Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa.

Didapati terkait indikator pertama tentang persyaratan pelayanan bahwa hampir semua masyarakat menyatakan setuju pada persyaratan oprasional dalam pelayanan di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa walau memang ada beberapa yang merasa belum cukup puas, dikarenakan pernah mendapati ada beberapa persyaratan yang dirasa berbelit belit

Adapun terkait dengan waktu penyelesaian didapati, ada beberapa narasumber yang merasa bahwa dalam waktu pelayanan sering mendapati ada keterlambatan apa terlebih dipagi hari, mulai dari jam buka puskesmas yang sering molor

Disamping itu pun terkait kompetensi pelaksana didapati bahwa tenaga medis yang ada sudah profesional dan sudah terkait bidangnya masing-masing, yang memberikan kenyamanan serta kepercayaan pasien untuk menggunakan pelayanan dalam hal ini aktifitas pengobatan

#### REFERENSI

- [1] K. Sellang, J. Ahmad, and A. Mustanir, *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*, no. August. Pasuruan: Cv Penerbit Qiara Media, 2019. [Online]. Available: [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin\\_Sellang\\_S\\_Sos\\_M\\_AP\\_STRATEGI\\_DALAM\\_PENINGKATAN\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_PUBLIK?id=U06rDwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENINGKATAN_KUALITAS_PELAYANAN_PUBLIK?id=U06rDwAAQBAJ)
- [2] M. H. Messe and I. Pangkey, "Profesionalisme Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan publik," *J. Civ. Educ.*, vol. 2, no. 2, 2018, [Online]. Available: <http://ejournal.unima.ac.id/index.php/jce/article/view/769>
- [3] Presiden RI, "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK," 2009.
- [4] I. Nurdin, "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK," S. H. Lutfiah and Design, Eds., Surabaya: media sahabat cendekia (MSC), 2019.
- [5] A. R. Dilapanga, "Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," *J. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021.
- [6] M. Rantung, M. Kaseger, and U. N. Manado, "Dimensi Tangible Dalam Pelayanan Di Puskesmas," *J. Ilmu Pemerintah. Suara Khatulistiwa*, vol. VIII, no. 01, pp. 83–94, 2023.
- [7] Kementerian Kesehatan RI, "Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat," 2014, vol. 7, no. 2, pp. 1–24, 2014.
- [8] R. Rinaldi, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK," *J. Adm. publik*, vol. 1, no. August, p. 32, 2012.
- [9] D. Erlianti *et al.*, "Kualitas Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 9–18, 2019, [Online]. Available: <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- [10] R. C. Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *FIAT JUSTISIA Jurnal Ilmu Huk.*, vol. 10, no. 3, pp. 569–586, 2017, doi: 10.25041/fiatjustisia.v10no3.794.
- [11] Putri, "Kualitas Pelayanan Puskesmas Wonokusumo Kota Surabaya," *J. Univ. 17 agustus*, vol. 5, no. December, pp. 118–138, 2015.
- [12] SKKNI, "Definisi dan Pengertian Kompetensi dan Learning Outcomes," *Univ. Gajah Mada*, pp. 1–25, 2009, [Online]. Available: <https://luk.staff.ugm.ac.id/atur/KKNI/Kompetensi-LO.pdf>

- [13] I. Ratnamasih, R. Govindaraju, B. Prihartono, and I. Sudirman, "Kompetensi SDM dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit," *Trikonomika*, vol. 11, no. 1, pp. 49–57, 2012.
- [14] Malayu S. P. Hasibuan. (2015). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan masalah*, Jakarta; Bumi Aksara
- [15] K. Kartono, "Pemimpin dan kepemimpinan." repository.pelitabangsa.ac.id, 2018, [Online]. Available: <http://repository.pelitabangsa.ac.id/xmlui/handle/123456789/1579>.



