

GAMBARAN MANAJEMEN KEGIATAN PELATIHAN SERVICE EXCELLENT DI RUMAH SAKIT BUNDA PALEMBANG

Melda Emilyya¹, Rizma Adlia Syakurah²

¹Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, Palembang

**²Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya, Palembang
Corresponding Author: rizma.syakurah@gmail.com**

ABSTRAK: Keterampilan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu pelayanan Rumah Sakit. Namun hal tersebut masih menjadi masalah sehingga mengakibatkan adanya kesenjangan. Penyelenggara kesehatan perlu mengadakan pelatihan kepada pegawai agar pelaksanaan kegiatan pelayanan kesehatan menjadi lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen kegiatan pelatihan service excellent pada pegawai di Rumah Sakit Bunda Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Objek yang diteliti yaitu gambaran pelaksanaan kegiatan pelatihan service excellent di Rumah Sakit Bunda Palembang. Pelaksanaan kegiatan dilakukan pada bulan April 2022 dengan populasi semua pegawai yang memberikan pelayanan kesehatan. Data didapatkan dari hasil data tertulis di Rumah Sakit, wawancara serta observasi selama kegiatan dilakukan. Hasil kegiatan kemudian diolah dan disajikan dalam bentuk deskriptif. Pelaksanaan kegiatan pelatihan dilakukan karena banyak keluhan dari pasien mengenai pelayanan di Rumah Sakit Bunda. Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen proyek yang terdiri dari tahap inisiasi kegiatan, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan supervisi serta tahap evaluasi dan pelaporan. Berdasarkan hasil kegiatan didapatkan bahwa pelaksanaan pelatihan pada pegawai Rumah Sakit Bunda berjalan dengan lancar. Adapun kendala yang ditemukan antara lain karyawan masih belum percaya diri untuk mampu mengaplikasikan ilmu yang didapatkan, tim kerja yang kurang kompak karena merasa beban kerja yang melebihi kemampuan serta pengaruh kebiasaan lama yang belum bisa ditinggalkan sepenuhnya. Diharapkan kepada pegawai untuk menerapkan ilmu yang didapatkan dari pelatihan sehingga membantu dalam memuaskan harapan pasien yang berobat.

Kata Kunci : Manajemen Proyek, Pelatihan, Pelayanan Kesehatan

ABSTRACT : The skill of employees in carrying out their work is one of the important factors in the success of a hospital service. However, this is still a problem, resulting in a gap. Health providers need to provide training to employees so that the implementation of health service activities is better. This study aims to analyze the management of service excellent training activities for employees at Bunda Hospital Palembang. This research is a qualitative research with a case study approach. The object under study is a description of the implementation of service excellent training activities at Bunda Hospital Palembang. The implementation of the activity was carried out in April 2022 with a population of all employees who provide health services. Data obtained from the results of written data in the hospital, interviews and observations during the activities carried out. The results of the activities are then processed and presented in descriptive form. The implementation of training activities was carried out because there were many complaints from patients regarding the services at Bunda Hospital. This research uses a project management approach which consists of the activity initiation stage, planning stage, implementation stage, monitoring and supervision stage as well as evaluation and reporting stage. Based on the results of the activity, it was found that the implementation of training for Bunda Hospital employees went smoothly. The obstacles found include employees who are still not confident in being able to apply the knowledge they have learned, a work team that is less compact because they feel the workload exceeds their abilities and the influence of old habits that cannot be completely abandoned. It is expected that employees will apply the knowledge gained from the training so that it helps in satisfying the expectations of patients receiving treatment.

Keywords : Health Services, Project Management, Training

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang mana dapat membantu masyarakat dalam mencapai tingkat kesehatan yang baik (Anfal 2020). Pelayanan kesehatan di rumah sakit diharapkan untuk terus meningkat dimana hal tersebut membutuhkan adanya produktivitas dari karyawan. Produktivitas karyawan didapatkan dari adanya keterampilan yang baik dari pegawai. Keterampilan petugas kesehatan pun dibutuhkan karena keterampilan yang baik dapat mempengaruhi produktivitas karyawan (Nisa Srimayarti, Leonard, and Zhuhriano Yasli 2021)&(Ulfa 2019). Upaya yang perlu dilakukan oleh penyelenggara kesehatan dalam meningkatkan keterampilan pegawai yaitu dengan memberikan pendidikan serta pelatihan kepada pegawai kesehatan, hal tersebut bertujuan agar pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai dengan kinerja yang diharapkan (Mumiati and Rahmah 2021). Upaya tersebut mengacu pada upaya pelayanan prima (*service excellent*), yang terdiri dari Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*) dan Tindakan (*Action*) (Setiawati and Aji 2020). Untuk itu, rumah sakit perlu melakukan kegiatan pelatihan kepada seluruh karyawan dengan tujuan meningkatkan kepuasan pasien (Simamora et al. 2019).

Rumah Sakit Bunda Palembang berusaha meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seluruh SDM di Rumah Sakit melalui pendidikan dan pelatihan baik secara internal maupun eksternal. Pengembangan seluruh SDM dapat dilakukan dengan metode pembelajaran, sehingga perlu adanya program pengembangan bagi seluruh SDM di Rumah Sakit Bunda Palembang.

Program pengembangan bagi staf dapat berupa pendidikan formal (pendidikan berkelanjutan) dan non formal (pelatihan baik internal maupun eksternal training). Pada saat ini Rumah Sakit Bunda Palembang mendukung sepenuhnya bagi tenaga kesehatan untuk melanjutkan Program Pengembangan Formal (Pendidikan berkelanjutan) kepada staf. Hal tersebut didasari oleh tuntutan pengetahuan yang berada pada pendidikan formal terus mengalami kemajuan mengikuti zaman. Ditemukan beberapa *gap* dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Bunda. Kesenjangan tersebut antara lain meningkatnya tuntutan pelanggan, kompetitor lokal maupun global bermain di lahan yang sama dengan ide yang lebih kreatif serta adanya keluhan dari pasien mengenai sistem kerja di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil analisis studi tersebut, maka kegiatan ini melihat gambaran manajemen kegiatan dari pelatihan *service excellent* di Rumah Sakit Bunda Kota Palembang.

METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Bunda Palembang pada bulan April 2022. Populasi yang mengikuti kegiatan pelatihan yaitu seluruh pegawai Rumah Sakit Bunda Palembang yang melakukan pelayanan kesehatan. Kegiatan ini menggunakan pendekatan manajemen proyek yang terdiri dari 5 tahap, antara lain tahap inisiasi kegiatan, tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, tahap monitoring dan supervisi serta tahap evaluasi dan pelaporan. Data kegiatan didapatkan dari hasil observasi serta wawancara selama kegiatan berlangsung. Inisiasi kegiatan dilakukan dengan mengidentifikasi masalah yang menyebabkan turunnya jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit Bunda Palembang. Selanjutnya dilakukan perencanaan kegiatan pelatihan kepada pegawai terkait sebagai upaya perbaikan layanan kesehatan. Tahap perencanaan dimulai dengan pemetaan stakeholder serta pengadaan pertemuan antar tim kerja untuk membahas kegiatan yang akan dilakukan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan menggunakan metode ceramah melalui bantuan *powerpoint*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Inisiasi Kegiatan

Tahapan inisiasi kegiatan dilakukan dengan mengidentifikasi masalah serta tingkat urgensi dari masalah tersebut (Pitrianti and Syakurah 2022). Berdasarkan hasil identifikasi yang dilakukan sebelumnya, ditemukan terdapat 3 kesenjangan dari pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bunda Palembang, antara lain meningkatnya tuntutan pelanggan, kompetitor lokal maupun global bermain di lahan yang sama dengan ide yang lebih kreatif serta adanya keluhan dari pasien mengenai sistem kerja di Rumah Sakit.

Tuntutan pelanggan yang semakin meningkat menjadi masalah penting yang dihadapi oleh pihak rumah sakit (Rohwiyati and Praptiestrini 2020). Penelitian mengatakan bahwa semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan, maka pelayanan kesehatan tersebut semakin perlu ditingkatkan (Pasalli' and Patattan 2021). Hal tersebut membuat penyelenggara kesehatan terus berupaya meningkatkan pelayanan kesehatannya (Hakim and Suryawati 2019).

Masalah lain yang dihadapi yaitu kompetitor lokal maupun global bermain di lahan yang sama dengan ide yang lebih kreatif. Di masa yang semakin modern ini, kegiatan perekonomian lebih mengacu pada ekonomi kreatif yang lebih mengedepankan kreatifitas serta ide manusia. Oleh karena itu, kompetitor semakin berlomba-lomba dalam menciptakan ide dengan kreatifitas yang tinggi (Sopannah, Bahri, and Ghozali 2020). Kompetitor semakin baik dalam mengasah kemampuannya dalam manajemen inovasi sehingga mendapatkan ide yang kreatif dan dapat menerapkan ide tersebut ke dalam pelayanan kesehatan (Widjaja and Winarso 2019).

Selanjutnya, pasien mengeluhkan pelayanan di Rumah Sakit yang masih kurang sehingga diperlukan adanya perbaikan sistem manajemennya. Pasien mengeluhkan bahwa apa yang diharapkan dengan sesuai dengan pelayanan yang didapatkannya (Purwaningrum 2020). Masalah pelayanan sebenarnya bukan masalah yang sulit untuk diperbaiki, namun jika sistem pelayanan kesehatan saja sudah kurang baik maka dapat menimbulkan masalah lainnya (Suwartiningsih 2020).

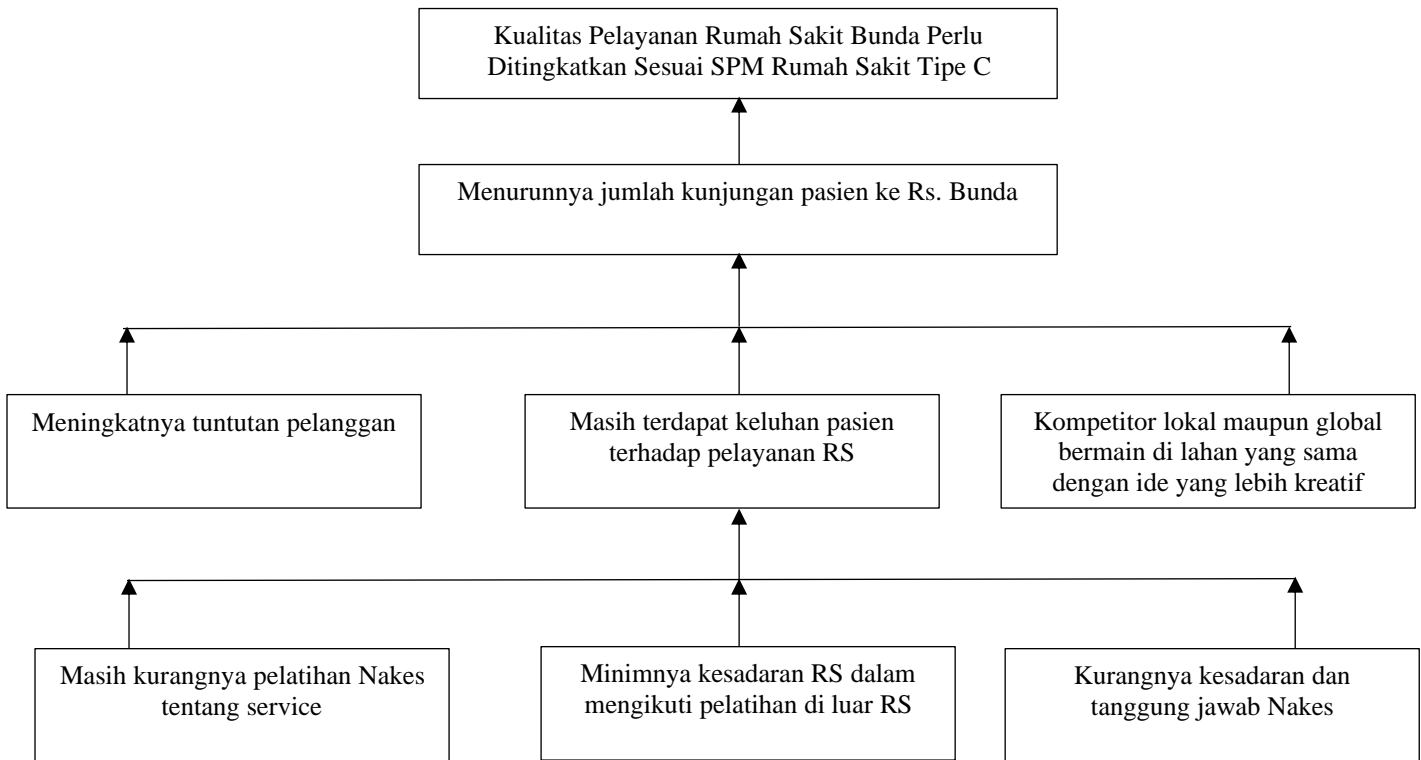
Berdasarkan kesenjangan yang ditemukan, maka ditetapkan prioritas masalah menggunakan metode USG seperti pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Prioritas Masalah

No	Masalah Pokok	U	S	G	TTL	Prioritas
1	Masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan RS	5	4	4	13	I

2	Meningkatnya tuntutan pelanggan	4	4	4	12	II
3	Kompetitor lokal maupun global bermain di lahan yang sama dengan ide yang lebih kreatif	4	4	3	11	III

Untuk mengidentifikasi prioritas dari suatu permasalahan, penentuan dapat dilakukan dengan metode USG (Urgency, Seriousness, Growth),(Pitrianti and Syakurah 2022). Berdasarkan prioritas masalah yang ditentukan berdasarkan analisis USG, diketahui bahwa masih terdapat keluhan dari pasien mengenai pelayanan di Rumah Sakit. Hasil prioritas masalah kemudian akan dianalisis menggunakan pohon masalah sebagai berikut (Gambar 1).



Gambar 1. Pohon Masalah Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bunda yang Belum Sesuai SPM Rumah Sakit Tipe C

Tabel 2. Cost Benefit Analysis

No	Alternatif	Manfaat (Benefit)	Biaya (Cost)	Ratio
1	Masih terdapat keluhan pasien terhadap pelayanan RS	5	2	2,5
2	Meningkatnya tuntutan pelanggan	4	2	2
3	Kompetitor lokal maupun global bermain di lahan yang sama	4	3	1,3

dengan ide yang lebih kreatif

Berdasarkan hasil identifikasi masalah kesenjangan pada pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bunda Palembang, didapatkan bahwa keluhan pasien terhadap pelayanan di RS memiliki ratio 2,5 yang berarti masalah tersebut merupakan masalah utama yang perlu diperbaiki. Penelitian mengatakan bahwa kurangnya perhatian mengenai pelayanan kesehatan di rumah sakit hanya akan berdampak pada pasien, sedangkan

penyelenggara kesehatan hanya akan terus memberikan sedikit dari pelayanannya (Djafar and Sune 2022).

Pelaksanaan kegiatan pelatihan tidak lepas dari adanya campur tangan dari panitia pelaksanaan (Sarah and Mubarak 2022). Panitia pelaksana terdiri tim diklat yang bertugas menyiapkan secara keseluruhan mulai dari undangan, ruangan, komputer, LCD, alat peraga, poster, *snack* serta makan siang. Selain itu panitia juga mempersiapkan sertifikat pelatihan kepada karyawan yang mengikuti pelatihan *service excellent*. Panitia juga bertanggung jawab dalam menentukan siapa pengisi acara yang akan memberikan informasi. Pengisi acara merupakan orang yang berkompoten mengenai materi *service excellent*. Pengisi acara bisa merupakan karyawan Rumah Sakit atau pegawai eksternal Rumah Sakit yang telah mendapatkan pelatihan dan memiliki sertifikat.

Peserta yang melakukan pelatihan merupakan semua karyawan lama dan baru dari Rumah Sakit Bunda yang memberikan pelayanan kesehatan seperti: dokter, perawat dan bidan, petugas kesehatan lainnya (Radiologi, Laboratorium, Farmasi, Gizi, Fisioterapis, Rekam Medik dan Kesling), Petugas Keamanan, Petugas Kebersihan serta Bagian Umum (Informasi, Keuangan, Teknisi, Laundry dan Pekerja Dapur).

Tabel 3. Jadwal Kegiatan Inisiasi

No	Tahapan	Waktu
1	Pertemuan Rutin tentang capaian kunjungan pasien per periode (6 bulan)	Minggu ke 1
2	Identifikasi dan Analisis Permasalahan pelayanan	Minggu ke 2
3	Koordinasi dengan devisi terkait seperti kepala bidang pelayanan medis, keperawatan, Humas dan PIPP	Minggu ke 3
4	Pembuatan jadwal pelatihan karyawan	Minggu ke 4
5	Sosialisasi kepada karyawan	Minggu ke 4
6	Pelaksanaan kegiatan pelatihan	Minggu ke 4
7	Evaluasi kegiatan pelatihan	Mei 2022

Tahap Perencanaan

Tahap persiapan merupakan tahap perencanaan kegiatan yang meliputi observasi, penentuan stakeholder, serta koordinasi dengan pihak terkait yang mana didalamnya terdapat permintaan perizinan (Suherman et al. 2020). Tahap awal kegiatan yaitu dengan menentukan stakeholder yang akan terlibat dalam kegiatan ini. Stakeholder yang terlibat terdiri dari Direktur Rumah Sakit, Wadir Pelayanan, Ka. Bidang Pelayanan, Ka. Bidang Keuangan, Ka. Bidang Keperawatan, Dokter Poli, Duty Manager, Humas, Koordinator Ruangan, Dokter Ruangan, serta PIPP. Pembentukan tim kerja ditentukan sesuai dengan surat keputusan dari Direktur Rumah Sakit.

Setelah tim kerja dibentuk, lalu dilakukan *kickoff project meeting* yang dilakukan untuk menjelaskan tujuan dan maksud kegiatan serta penyesuaian persepsi antar tim kerja dan pembagian tugas. Hal penting yang dibutuhkan dari kegiatan *kickoff project meeting* yaitu adanya komunikasi untuk menghasilkan kerja sama yang baik (Sitompul, Mardalena, and Yusriadi 2022).

Tahap Implementasi

Pelaksanaan kegiatan pelatihan dilaksanakan pada bulan April tahun 2022 dengan metode ceramah melalui bantuan *powerpoint*. Adapun jadwal pelaksanaan kegiatan pelatihan *service excellent* di Rumah Sakit Bunda Kota Palembang dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Tim Pelaksana Kegiatan

No	Peserta	Waktu
1	Direktur Rs Wadir Pelayanan Ka. Bidang Pelayanan Ka. Bidang Keuangan Ka. Bidang Keperawatan Dokter Poli Duty Manager Humas Ruangan Dokter Ruangan Verifikator	Hari ke 1
2	Seluruh staf pendaftaran RI dan RJ Rekam medis Perawat poli Perawat IGD Fisioterafi Perawat HD Perawat MCU	Hari ke 2
3	Seluruh staf pendaftaran RI dan RJ Gizi	Hari ke 3
4	Perawat OK, VK, dan ICU Perawat lantai Anggrek Perawat Kebidanan Perawat Bayi Perawat Anak Perawat lt.4, 5, 6 dan 7	Hari ke 4
5	Staf kasir RI dan RJ Staf keuangan Staf penagihan	Hari ke 5
6	HRD Tim Akreditasi	Hari ke 6

Pelatihan *service excellent* dilakukan dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada staff berdasarkan dengan kebutuhan pasien dan keluarga pasien. Selain itu, diharapkan adanya peningkatan pelayanan menjadi lebih berkualitas serta menciptakan rasa percaya pada pasien dan keluarga pasien terhadap produk layanan dan jasa yang dipasarkan. Pelayanan yang ditawarkan perlu diinformasikan sedetail mungkin kepada pasien dan keluarga untuk menghindari timbulnya keluhan, tuntutan atau pengaduan dari pasien serta keluarga pasien terhadap layanan dan jasa dari Rumah Sakit dan

menimbulkan kepercayaan pada pasien untuk secara berulang menggunakan dan memakai produk, layanan dan jasa yang ditawarkan.

Karyawan Rumah sakit mendapatkan banyak manfaat dari kegiatan service excellent ini, antara lain: menambah Keterampilan dan kompetensi karyawan dalam melayani pasien secara professional sehingga dapat bersaing dengan RS kompetitor, dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara berkesinambungan serta loyalitas dari pasien dapat menambah profit bagi Rumah Sakit.

Tahap Monitoring dan Supervisi

Pada tahap ini akan dilihat sejauh mana kegiatan dapat berjalan dengan baik dan feed backnya pada pelayanan. Sesuai dengan perencanaan yang dibuat, anggaran yang digunakan apakah sudah efektif dan efisien, apakah hasil yang diharapkan tercapai atau belum. Monitoring dilakukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan hingga tahap pelaporan. Hal tersebut dilakukan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan lancar di setiap tahapannya (Novia and Syakurah 2022). Dalam monitoring dan supervisi kegiatan, rumah sakit sudah mempunyai tim monitoring dan supervisi yang bertugas mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam setiap kegiatan yang dilakukan. Monitoring dan supervisi dilakukan mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Tim monitoring dan supervisi inilah yang nantinya akan mengadakan pertemuan kepada stakeholder terkait masalah dan hambatan dilapangan.

Selama monitoring dilakukan, ditemukan beberapa kendala yang dapat menghambat pelaksanaan kegiatan. Adapun kendala yang ditemukan antara lain karyawan masih belum percaya diri untuk mampu mengaplikasikan ilmu/pelatihan service excellent yang didapat, tim kerja yang kurang kompak karena merasa

beban kerja yang melebihi kemampuan serta Pengaruh kebiasaan lama yang belum bisa ditinggalkan sepenuhnya.

Tahap Evaluasi dan Pelaporan

Evaluasi merupakan tahapan yang penting untuk menilai masalah yang telah diperbaiki (Syakurah and Moudy 2022). Pelatihan service excellent dievaluasi kembali untuk dilihat apakah kegiatan ini berjalan dengan efektif dan memperbaiki pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat keluhan yang didapatkan dari pasien serta jumlah pasien pada kunjungan periode selanjutnya. Selanjutnya, hasil evaluasi ini akan menjadi acuan tim kerja dalam membuat kebijakan atau program lanjutan kedepan. Berupaya sebaik mungkin meminimalisir kekurangan atau hambatan dilapangan seperti, kekompakan tim, komitmen karyawan dalam implementasi hasil pelatihan, serta dukungan manajemen terhadap keberhasilan program tersebut. Program pelatihan ini akan terus dilaksanakan selama periode pertiga bulan, yaitu triwulan I, triwulan II, triwulan III, dan triwulan IV.

Pada akhir kegiatan akan ada laporan sebagai dokumentasi kegiatan dan sebagai arsip kegiatan untuk dijadikan bahan acuan perbaikan program selanjutnya. Pelaporan dilakukan untuk menjelakan hasil selama kegiatan dilakukan (Maryani 2020). Laporan ini memuat capaian kegiatan setelah dilakukan pelatihan service excellent, termasuk pertanggungjawaban dana yang dikeluarkan untuk kegiatan. Laporan akan dilengkapi dengan lampiran list rincian pengeluaran, dokumentasi foto kegiatan, absensi, undangan narasumber dan peserta pelatihan, serta sertifikat. Penjadwalan manajemen proyek kegiatan pelatihan service excellent pada pegawai Rumah Sakit Bunda pada tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Jadwal Manajemen Proyek Pelatihan Service Excellent pada Pegawai

No	Tahapan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
1	Inisiasi												
2	Persiapan												
3	Pelaksanaan												
4	Monitoring dan Supervisi												
5	Evaluasi												
6	Pelaporan												

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan pada pegawai Rumah Sakit Bunda telah berjalan dengan lancar serta didapatkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai terhadap pelayanan kesehatan kepada pasien. Keberhasilan kegiatan ini tak lepas dari adanya kerjasama dari panitia kegiatan serta stakeholder terkait. Adapun kendala yang ditemukan antara lain masih terdapat karyawan yang kurang percaya diri dalam mengaplikasikan ilmu yang didapatkan, tim kerja yang kurang kompak karena merasa beban kerja yang

melebihi kemampuan serta pengaruh kebiasaan lama yang belum bisa ditinggalkan sepenuhnya. Terkait metode lain yang dapat dilakukan, belum ada kegiatan lain yang dilaksanakan. Oleh karena itu, diharapkan kepada pegawai untuk menerapkan ilmu yang didapatkan dari pelatihan sehingga dapat membantu dalam memuaskan harapan pasien yang berobat.

DAFTAR PUSTAKA

Anfal, Al. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

- Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018." *Excellent Midwifery Journal* 3(2):1-19.
- Djafar, Rusni, and Umar Sune. 2022. "Responsivitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pohuwato)." *Madani: Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan* 14(1):99-112.
- Hakim, Fanny Ardhitunggal, and Chriswardani Suryawati. 2019. "Analisis Hubungan Karakteristik Pasien Peserta BPJS Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Terhadap Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Darul Istiqomah Kendal." *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 7(3):157-62. doi: 10.14710/jmki.7.3.2019.157-162.
- Maryani, Kristiana. 2020. "Penilaian Dan Pelaporan Perkembangan Anak Saat Pembelajaran Di Rumah Di Masa Pandemi Covid-19." *Murhum: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini* 41-52. doi: 10.37985/murhum.v1i1.4.
- Murniati, Nia, and Reynilda Oktavia Rahmah. 2021. "Efektivitas Pendidikan Dan Pelatihan Pegawai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit ABC." *JABT Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 3(2):133-43.
- Nisa Srimayarti, Berly, Devid Leonard, and Dicho Zhuhriano Yasli. 2021. "Determinants of Health Service Efficiency in Hospital: A Systematic Review." *International Journal of Engineering, Science and Information Technology* 1(3):87-91. doi: 10.52088/ijesty.v1i3.115.
- Novia, Deasy, and Rizma Adlia Syakurah. 2022. "Analisis Manajemen Program Kegiatan KIE (Komunikasi, Informasi Dan Edukasi) Dinas Kesehatan Kota Lubuk Linggau Terhadap Pengawasan Makanan Dan Minuman Yang Beredar Di Masyarakat." *Jambi Medical Journal "Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan"* 10(1):101-15.
- Pasalli', Ariella, and Arni Arsy Patattan. 2021. "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal." *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale* 4(1):14-19. doi: 10.52774/jkfn.v4i1.57.
- Pitrianti, Lisa, and Rizma Adlia Syakurah. 2022. "Analisis Program Pelayanan Kesehatan Pada Ibu Hamil Dan Melahirkan Dinas Kesehatan Rejang Lebong." *Jambi Medical Journal "Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan"* 10(1):81-100.
- Purwaningrum, Ratna. 2020. "Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018." *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan* 7(1):357-67.
- Rohwiyati, and Praptiestrini. 2020. "Peran Perceived Value Dalam Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kuliner Kota Barat Solo." *Jurnal REKOMEN (Riset Ekonomi Manajemen)* 4(1):24-33.
- Sarah, Yunia, and Adil Mubarak. 2022. "Implementasi Strategi Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Karo Provinsi Sumatera Utara." *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies* 1(2):143-49. doi: 10.24036/publicness.v1i2.19.
- Setiawati, Rahmi, and Pandu Siwi Tri Aji. 2020. "Implementasi Saptas Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari." *JABT Jurnal Administrasi Bisnis Terapan* 2(2):128-41.
- Simamora, Roymond Hamonangan, Jenni Marlindawani Purba, Evi Karota Bukit, and Nurbaiti Nurbaiti. 2019. "Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima." *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)* 3(1):25. doi: 10.30595/jppm.v3i1.2940.
- Sitompul, Mey Krisselni, Tri Mardalena, and Yusriadi. 2022. "Analisis Manajemen Proses Pembuatan Tongkang Di PT. Karimun Marine Shipyard." *Jurnal Jasalena* 3(2):95-110.
- Sopannah, Syamsul Bahri, and Mohammad Ghozali. 2020. *Ekonomi Kreatif Berbasis Kearifan Lokal*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Suherman, Elihami, Rahmat, and Suparman. 2020. "Kegiatan Mappuasaki Di Kabupaten Enrekang." *MASPUL Journal Of Community Empowerment* 1(1):1-15.
- Suwartiningsih, Rully. 2020. "Analisis Pengaruh Pelayanan Puskesmas Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang Jawa Timur." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 3(2):120. doi: 10.33474/manajemen.v3i2.1577.
- Syakurah, Rizma Adlia, and Jesica Moudy. 2022. "Diagnosis Komunitas Dengan Pendekatan Proceed-Preceed Pada Mahasiswa Kepaniteraan Klinik." *Jambi Medical Journal "Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan"* 10(1):1-19.
- Ulfa, Henny Maria. 2019. "Hubungan Pendidikan Pelatihan, Keterampilan Dan Lingkungan Kerja

Dengan Produktivitas Kerja Petugas Rekam Medis
Di Rumah Sakit Kelas C Tahun 2017." *Menara Ilmu*
13(1):97-102.

Widjaja, Yani Restiyani, and Widi Winarso. 2019. *Bisnis
Kreatif Dan Inovasi*.