

Eran Kepemimpinan, Sistem Kontrol Dan Komunikasi Pada Instalasi Rawat Inap Terhadap Perilaku Pelayanan Kesehatan

Mu'fidatul Nurul Hajiad ✉ Andi Siska

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Mamuju

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan, komunikasi dan sistem kontrol baik secara bersama-sama (simultan) maupun secara sendiri-sendiri terhadap perilaku pelayanan pegawai di Rumah Sakit Pelamonia Makassar. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Pelamonia Makassar. Jumlah anggota populasi adalah 307 responden, sedangkan sampelnya adalah sebesar 173 orang yang merupakan pegawai Rumah Sakit Pelamonia Makassar. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, kepustakaan dan observasi dan data dianalisis dengan uji regresi berganda dengan menggunakan SPSS 26. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa antara kepemimpinan dengan perilaku pelayanan ada hubungan yang bermakna dimana didapat ($B = 0,141$, $t = 2,350$, $\text{sig } 0,020$), sistem kontrol ada hubungan bermakna dengan perilaku pelayanan ($B = 0,209$, $t = 3,068$, $\text{Sig} = 0,003$), komunikasi ada hubungan yang bermakna dengan perilaku pelayanan ($B = 0,439$, $t = 7,470$, $\text{Sig} = 0,000$). Hasil uji korelasi didapat ($R = 0,769a$, $R^2 = 0,591$).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan, komunikasi dan sistem kontrol baik secara parsial maupun secara bersama-sama berpengaruh terhadap perilaku pelayanan di Rumah Sakit Pelamonia Makassar. Selain itu ditemukan pula bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh dominan dibandingkan dengan dua variabel lainnya. Dari hasil penelitian, Manajemen Rumah Sakit Pelamonia disarankan lebih meningkatkan lagi perhatiannya kepada pegawai rumah sakit khususnya dalam hal kepemimpinan, komunikasi dan sistem kontrol, karena ketiga faktor tersebut jelas berpengaruh positif terhadap perilaku pelayanan pegawai. Dengan semakin tingginya perilaku pelayanan akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Leadership, control systems, communication and behavioral services*

Copyright (c) 2022 Mu'fidatul Nurul Hajiad

✉ Corresponding author :

Email Address : Hajiad@gmail.com

PENDAHULUAN

Sekarang ini pemerintah Indonesia sedang berusaha untuk mewujudkan suatu kondisi masyarakat Indonesia yang sehat baik secara fisik maupun mental. Dengan adanya pandemic dari tahun maret 2020. Dimana Pemerintah menyadari akan arti penting masyarakat yang sehat dalam mendukung pembangunan negara. Pembangunan akan sulit berjalan lancar jika kondisi masyarakatnya kurang sehat. Terlebih bisa di lihat pada masa covid pertama menyerang indonesia Oleh karena itu, Dikala ini Covid- 19 ataupun lebih diketahui dengan penyakit yang diakibatkan virus corona, telah diresmikan oleh World Health Organizations(World Health Organization) selaku endemi. Telah puluhan negeri di bermacam daratan yang

terkena penyakit ini. Di Indonesia semenjak diumumkan oleh kepala negara, permasalahan ini lalu hadapi kenaikan. Apalagi kepala negara telah memutuskan selaku gawat musibah sebab permasalahannya yang terus menjadi bertambah serta telah menabur ke sebagian provinsi di Indonesia. Terus menjadi melonjaknya permasalahan Covid- 19, pasti wajib menemukan atensi yang lebih sungguh- sungguh alhasil dapat dilindungi penyebarannya. Salah satu yang wajib dicoba ialah menyiapkan semua sarana kesehatan, khususnya rumah sakit. Dalam situasi wajar, belum seluruh rumah sakit di Indonesia mempunyai mutu serta jumlah yang serupa sebab bermacam keterbatasannya. Apalagi analogi jumlah daya kesehatan semacam dokter ataupun jumlah tempat tidur belum memenuhi jumlahnya bila dibanding dengan jumlah masyarakat dikala ini. Hingga, hendak amat beresiko bila rumah sakit tidak sanggup melayani semua pengidap Covid- 19 sebab permasalahan lalu meningkat. Semua rumah sakit bagus penguasa ataupun swasta idealnya wajib sedia di dalam mengalami permasalahan itu

Rumah Sakit Plamonia dituntut untuk mampu menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sehingga dapat diandalkan pada saat dibutuhkan tanpa adanya hambatan. Hal ini berarti RS Plamonia perlu membangun pelayanan kesehatan yang mampu diandalkan. Hal yang dilakukan sejalan dengan upaya pemerintah ini secara formal dampak jelas dalam surat edaran yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia yang menyatakan bahwa salah satu tujuan yang hendak dicapai pembangunan di bidang kesehatan di Indonesia pada saat ini adalah mencapai masyarakat, bangsa dan negara di mana penduduknya memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata. Dalam rangka meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada masyarakat ini, berbagai upaya telah dilakukan oleh RS. Plamonia. Sampai saat ini hasilnya telah menunjukkan adanya peningkatan kesehatan yang cukup baik. Terutama untuk pengadaan fasilitas kesehatan seperti fasilitas rumah sakit, kemajuan yang telah dicapai sudah menampakkan kondisi sebagaimana yang diharapkan. Rumah sakit selain merupakan suatu sub sistem pelayanan kesehatan, juga merupakan industri jasa yang berfungsi untuk memenuhi salah satu kebutuhan primer manusia, serta baik sebagai individu, masyarakat atau bangsa secara keseluruhan untuk meningkatkan hajat hidup yang utama yaitu kesehatan. Di samping itu rumah sakit adalah organisasi jasa yang kompleks antara lain karena fungsionalisasinya yang banyak ragamnya, padat modal, padat teknologi dan sekaligus padat karya. Selama ini rumah sakit pada umumnya adalah organisasi yang tidak berorientasi laba. Oleh karena itu sukses rumah sakit tidak diukur oleh besarnya laba, tetapi terutama berdasarkan jumlah dan kualitas pelayanan. Orientasi yang demikian ini, pada saat ini sudah tidak lagi sepenuhnya dapat dipertahankan

METODOLOGI

Adapun desain penelitian yang digunakan adalah observasional dengan menggunakan cross sectional study, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, sistem kontrol, dan komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar. Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat II Pelamonia Makassar. Waktu penelitian akan dilaksanakan selama 1 tahun penelitian. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti. Pada penelitian ini populasinya adalah petugas medis dan para medis pada

Rumah Sakit Pelamonia Makassar sebanyak 307 responden. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2004). Dengan mengetahui jumlah populasi yaitu sebanyak 307 responden maka jumlah sampel dapat ditentukan dengan menggunakan rumus sampel untuk Populasi dengan menggunakan rumus slovin dengan nilai 5% maka sampel pada penelitian ini sebanyak 173 sampel. Adapun Teknik analisis data yang kami gunakan menggunakan SPSS 26

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa uji statistik dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana hubungan kausalitas antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Pada bagian awal telah dijelaskan secara teoritis bahwa terdapat beberapa variabel bebas yang berpengaruh terhadap Perilaku pelayanan pegawai pada rumah sakit Pelamonia yang terdiri atas kepemimpinan, sistem kontrol, dan komunikasi. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependen (Y), dapat dilakukan pengujian sebagai berikut :

1. Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui bagaimana keterkaitan antara variable independen dengan variabel dependen dapat dilihat dari hasil uji koefisien korelasi (R) dan koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan pada tabel 12, dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi (R) menunjukkan hubungan yang kuat antara variabel independen (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,769 atau 76,9%, dengan demikian hubungan tersebut diasumsikan sebagai hubungan yang kuat karena nilainya mendekati 1.

2. Uji Koefisien Determinasi

Untuk melihat pengaruh variabel independent (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen (Y) dapat dilihat besarnya koefisien determinasi (R^2), dimana besarnya koefisien determinasi (R^2) atau R-square sebesar = 0,591. Nilai ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen (X1, X2, dan X3) terhadap variabel Dependen (Y) adalah sebesar 59,1% sedangkan sisanya sebesar 38,6% dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya yang tidak diamati dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Sig	DW
1	.769 ^a	.591	.584	.17567	.000	2.053

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kepemimpinan, Sistem Kontrol

b. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Sumber : data primer

3. Uji Simultan (Uji - F)

Dari hasil pengujian terhadap uji simultan ANOVA atau *F test* seperti yang ditampilkan pada tabel 13, diperoleh nilai F-hitung sebesar 81,499. Nilai F-hitung dibandingkan dengan F-tabel dimana jika F-hitung > F-tabel maka secara simultan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan derajat kebebasan pembilang/df1 (k) = 3 (jumlah variabel independen) dan derajat kebebasan penyebut/df3 (n-k-1) = 169, diperoleh nilai F-tabel 2,68. Dengan demikian, nilai F-hitung 81,499 lebih besar dari nilai F-tabel (2,66). Nilai probabilitas diperoleh sebesar 0,000. Karena probabilitas jauh lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi perilaku pelayanan. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diinterpretasikan bahwa variabel kepemimpinan, sistem kontrol dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Perilaku Pelayanan.

Tabel 12. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.545	3	2.515	81.499	.000 ^a
	Residual	5.215	169	.031		
	Total	12.761	172			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kepemimpinan, Sistem Kontrol

b. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Sumber : data primer diolah

4. Uji Parsial (Uji - t)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen (Perilaku Pelayanan) secara parsial, dapat dilakukan dengan melihat nilai beta standardized, t-hitung > t-tabel (1,700) dan $\alpha < 0,05$ sebagaimana yang terlihat pada tabel 3 . Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Parsial

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.924	.220		4.205	.000
	Kepemimpinan	.141	.060	.154	2.350	.020
	Sistem Kontrol	.209	.068	.226	3.068	.003
	Komunikasi	.439	.059	.495	7.470	.000

a. Dependent Variable: Perilaku Pelayanan

Sumber : Data primer

- Hasil pengujian terhadap variabel kepemimpinan (X1) menunjukkan bahwa nilai beta standardized adalah sebesar 0,154; nilai t-hitung 2,35 > t-tabel 1,700; dan tingkat signifikan sebesar 0,02. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perilaku Pelayanan. Besarnya pengaruh variabel kepemimpinan terhadap perilaku pelayanan adalah sebesar 14,1%

dengan tingkat signifikansi sebesar 0,02. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

2. Hasil pengujian terhadap variabel sistem kontrol (X2) menunjukkan bahwa nilai beta standardized adalah sebesar 0,226; nilai t-hitung 3,068 > t-tabel 1,700; dan tingkat signifikan sebesar 0,003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sistem kontrol berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan. Besarnya pengaruh variabel sistem kontrol terhadap perilaku pelayanan adalah sebesar 20,9% dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.
3. Hasil pengujian terhadap variabel komunikasi (X3) menunjukkan bahwa nilai beta standardized adalah sebesar 0,495; nilai t-hitung 7,47 > t-tabel 1,700; dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan. Besarnya pengaruh variabel komunikasi terhadap perilaku pelayanan adalah sebesar 43,9% dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dapat diterima.

A. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kepemimpinan terhadap Perilaku Pelayanan

Hasil perhitungan persamaan regresi linier dimana variabel X_1 adalah Kepemimpinan. Nampak bahwa koefisien regresi untuk variabel kepemimpinan bernilai positif serta nilainya 0,141. Artinya, jika dilakukan perlakuan terdapat insentif sebesar 1 satuan, maka perilaku pelayanan akan meningkat sebesar 0,141 satuan pada pegawai Rumah Sakit Pelamonia.

Nilai koefisien variabel kepemimpinan bernilai positif artinya, jika melakukan upaya peningkatan pada kepemimpinan yang lebih baik, maka perilaku pelayanan juga akan meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika perilaku pelayanan berkurang, maka kepemimpinan juga cenderung akan berkurang.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap perilaku pelayanan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa indikator terkuat yang membentuk kepemimpinan adalah kemampuan membuat anak buah untuk melakukan pelayanan terbaik. Hal ini berimplikasi agar pihak pimpinan rumah sakit hendaknya memiliki kemampuan dalam memberikan contoh dan mendorong karyawan untuk melakukan kegiatan-kegiatan yang bermanfaat bagi kemajuan rumah sakit. Karyawan memandang bahwa seorang pemimpin bukanlah orang yang hanya pandai dalam membuat perencanaan saja tetapi lebih menitikberatkan pada kemampuannya untuk memberikan dorongan kepada karyawan agar melakukan hal yang terbaik bagi kemajuan rumah sakit.

Hal sesuai penelitian terdahulu dilakukan Widaryanto, 2005, bahwa faktor yang mempengaruhi perilaku pelayanan adalah kepemimpinan. Hasil penelitian lainnya dari Zerbe et al (1998) mengindikasikan adanya pengaruh positif dan

signifikan antara kepemimpinan dengan perilaku karyawan terutama dalam kaitannya dengan pemberian pelayanan yang berkualitas pada konsumen.

2. Pengaruh Sistem Kontrol Perilaku Pelayanan

Hasil perhitungan persamaan regresi linier dimana variabel X_2 adalah sistem kontrol. Nampak bahwa koefisien regresi untuk variabel sistem kontrol bernilai positif serta nilainya 0,209. Artinya, jika dilakukan perlakuan terdapat insentif sebesar 1 satuan, maka perilaku pelayanan akan meningkat sebesar 0,209 satuan pada pegawai Rumah Sakit Pelamonia.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sistem kontrol berpengaruh terhadap perilaku pelayanan. Hal ini berimplikasi agar pihak rumah sakit memperhatikan evaluasi aktivitas yang dilakukannya selama ini. Evaluasi aktivitas perlu didasari oleh penilaian yang adil tanpa membedakan karyawan. Pimpinan seharusnya melakukan penilaian berdasarkan atas kinerja karyawan selama ini dan tidak didasarkan atas perasaan suka atau tidak suka terhadap karyawan. Pimpinan perlu menyadari bahwa tujuan dari evaluasi ini adalah demi kemajuan organisasi sehingga penilaian evaluasinya pun perlu didasarkan kepada kontribusi yang diberikan selama ini.

Begitu pula dengan umpan balik aktivitas di mana pihak rumah sakit hendaknya berhati-hati dalam memberikan umpan balik atas perilaku karyawannya. Umpan balik tersebut hendaknya bersifat membangun dan disesuaikan dengan latar belakang karyawan yang bersangkutan. Secara sederhana umpan balik aktivitas ini dapat berupa kritik. Pimpinan hendaknya menyadari kalau tidak semua karyawan dapat menerima kritik dan untuk mengantisipasinya pimpinan perlu memahami karakter dari para karyawannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh peneliti terdahulu yang dilakukan oleh Baldauf et al (2001) menunjukkan bahwa sistem kontrol perilaku memiliki dampak positif yang signifikan terhadap perilaku karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa di bawah sistem kontrol perilaku karyawan memiliki kinerja perilaku sebagaimana yang diharapkan organisasi, dimana diantara bentuk perilaku tersebut adalah membangun hubungan baik dengan konsumen serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sementara itu Oliver dan Anderson (1994) juga menyatakan bahwa perilaku karyawan sebenarnya dipengaruhi oleh jenis atau bentuk sistem kontrol yang diterapkan oleh organisasi. Dalam hasil penelitian mereka ditunjukkan bahwa dampak yang ditimbulkan oleh sistem kontrol yang berdasarkan perilaku selain bahwa karyawan akan memiliki komitmen yang lebih tinggi pada organisasi, mereka juga akan semakin besar perhatiannya dalam memberikan pelayanan pada konsumen seperti yang diinginkan oleh organisasi.

3. Pengaruh Komunikasi terhadap Perilaku Pelayanan

Hasil perhitungan persamaan regresi linier dimana variabel X_3 adalah Komunikasi. Nampak bahwa koefisien regresi untuk variabel komunikasi bernilai positif serta nilainya 0,439. Artinya, jika dilakukan perlakuan terdapat insentif sebesar 1 satuan, maka perilaku pelayanan akan meningkat sebesar 0,439 satuan pada pegawai Rumah Sakit Pelamonia.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi paling berpengaruh terhadap perilaku pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan perlunya membentuk komunikasi mengenai pekerjaan dengan manajer atau atasan dengan bawahan. Hal ini berimplikasi agar pihak rumah sakit perlu meningkatkan frekuensi diskusinya mengingat para karyawan ternyata memandang diskusi sebagai alternatif yang baik untuk mengemukakan permasalahan atau kendala yang dihadapinya selama ini. Dengan adanya peningkatan frekuensi diskusi terutama di luar jam kantor maka karyawan akan mempunyai saluran untuk lebih bebas mengemukakan pendapatnya. Diskusi tidak harus dilakukan di tempat yang bersifat formal tetapi dapat juga dilakukan di tempat-tempat non formal seperti di kantin pada saat makan siang. Perlu disadari bahwa tujuan utama dari diskusi adalah untuk memecahkan permasalahan yang ada dan tidak dimaksudkan untuk menghakimi karyawan atau memaksakan kehendak kepada karyawan.

Sementara itu hasil peneliti terdahulu mengindikasikan hal yang sama yaitu bahwa komunikasi dapat mempengaruhi perilaku anggota organisasi. Dalam penelitian Palmer dan Sanders (dalam Habner et al 1997) ditunjukkan bahwa komunikasi sebenarnya adalah kunci untuk berhasil dalam implementasi atau penerapan dari upaya pengembangan kualitas. Sebab komunikasi yang efektif yang terdiri dari pembicaraan, tulisan, simbolisasi atau perilaku untuk mencapai sasaran yang diharapkan dengan cara-cara yang dapat diterima dengan baik akan berdampak positif pada komitmen karyawan terhadap visi atau mencapai visi-visi organisasi. Hasil ini menunjukkan secara implisit hubungan antara komunikasi dan perilaku pelayanan, karena komitmen pada visi organisasi adalah berarti pula memiliki perilaku yang sesuai atau sejalan dengan visi organisasi

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka kesimpulan hasil penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Kepemimpinan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan pada Rumah Sakit Pelamonia.
2. Sistem Kontrol berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan pada Rumah Sakit Pelamonia.
3. Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap perilaku pelayanan pada Rumah Sakit Pelamonia,
4. Komunikasi adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap perilaku pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Pelamonia

Referensi :

- Azkiyah R, Arifin R, Hufron M. PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA NASABAH BANK (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Negara Bali). Jurnal Ilmiah Riset Manajemen. 2018;7(8).
- Buyung Y. PENGARUH MIX MARKETING JASA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA SISWA KURSUS BAHASA INGGRIS (Studi Kasus Siswa Kursus di New Bright Institute Sukabumi). Jurnal Bisnisan: Riset Bisnis dan Manajemen. 2019;1(1):16-25.

- Iskandar R. ANALISIS KUALITAS JASA MENGGUNAKAN METODE (SERVICE QUALITY) SERVQUAL DAN MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (MIPA). Universitas Muhammadiyah Malang; 2020.
- Kurniasih ID. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002-Astra Motor Siliwangi Semarang). Jurnal Administrasi Bisnis Undip. 2015;1(1):71801
- Lisninda W. PENGARUH KEMAMPUAN PEGAWAI, SARANA LAYANAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN. KINDAI. 2021;17(2):271-90.
- Mochammad A, Sudarmadji S. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Perilaku Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Fitnes Atlas Sport Club Surabaya" (Studi Kasus Pada Anggota Member Di Atlas Sport Club Surabaya). -.
- Paputungan MPP, Lumolos J, Sampe S. PERSEPSI MASY ARAKA T TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK PT. PERTAMINA (Studi Di SPBU Kelurahan Mongkonai Barat Kota Kotamobagu). JURNAL EKSEKUTIF. 2021;1(2).
- Rahmayani ST, Nurcahyati S. Edukasi Pencegahan Covid-19 dan Pembagian Masker Untuk Kesehatan Masyarakat di Kalitanjung Cirebon. BEMAS: Jurnal Bermasyarakat. 2022;2(2):116-21.
- Rashel Y. PELAYANAN INTERNAL PADA SUB KEPEGAWAIAN BIDANG PEMBINAAN PADA KANTOR KEJAKSAAN TINGGI SUMATERA BARAT. Universits Andalas; 2020.
- Selvi N, Haning MT, Nara N. INOVASI PELAYANAN APLIKASI TA-YO (KITA MENGAYOMI) DI LEMBAGA PEMBINAAN KHUSUS ANAK KELAS II KOTA KENDARI. NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. 2022;9(1):505-11.
- Subekti S, Andini R, Lestari SP. POLA PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT PADA MASYARAKAT PLAMONGANSARI PEDURUNGAN KIDUL DI ERA PANDEMI COVID 19. Merdeka Indonesia Journal International. 2022;1(2):9-15.
- Supiani S, Ardiansyah I. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang dan Dokumen dengan Metode Servperf dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi Kasus pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok). Ug Journal. 2013;7(1).
- Tedjo P, Noor M. Study of Health Care Strategy During The Covid-19 Pandemic (Case Study at Puskesmas Purwodadi I Grobogan Regency). Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia. 2021;6(2):887-95.