

## **Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Teluk Kuantan**

**Nurfa Winda<sup>1</sup> Dedi Kusuma Habibie<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [nurfa.winda0438@student.unri.ac.id](mailto:nurfa.winda0438@student.unri.ac.id)<sup>1</sup>

### **Abstrak**

Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Merupakan Rumah Sakit dengan tipe C yang memberikan pelayanan salah satunya Rawat Inap. Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketidak puasan masyarakat tentang pelayanan yang di RSUD Teluk Kuantan serta kurang bersih nya ruangan yang membuat pasien kurang nyaman dan adanya keluhan mengenai lambat nya pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan minimal pada Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan Kab.Kuantan Singingi dan faktor penghambat dari Analisis standar pelayanan. Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan 6 indikator untuk mengukur standar pelayanan oleh Rahmayanty yaitu, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Lokasi Penelitian dilakukan di RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa standar pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan belum maksimal namum sudah dinilai membaik dari sebelumnya rumah sakit terus memberikan yang terbaik dengan adanya evaluasi setiap tahunnya. Di Harapkan Pelayanan rawat inap dapat terus meningkat sehingga mendapat kepuasan dari pasien. Faktor penghambat dalam pelaksanaan analisis standar pelayanan minimal pelayanan rawat inap yaitu kurang nya sumber daya manusia dan anggaran yang dapat mempengaruhi kurang maksimal nya dalam pelayanan.

**Kata Kunci:** Standar Pelayanan, Rawat Inap, RSUD Teluk Kuantan



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan Publik yang ada di Indonesia dari zaman dahulu hingga sampai saat ini lebih dominan ke sisi negatif nya daripada sisi positif. Mulai dari pelayanan khusus sampai pelayanan umum belum dapat memuaskan masyarakat.

Kesehatan merupakan hak dasar manusia dan merupakan salah satu factor yang sangat menentukan kualitas sumber daya manusia dengan mencanangkan visi Indonesia sehat. Berdasarkan Undang-undang Dasar (UUD) pasal 28 H dan pasal 34 ayat 3 menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan layanan kesehatan dan negara wajib untuk menyediakannya. Hal ini juga diatur dalam Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 4 tahun 2019 tentang standar teknis pemenuhan mutu pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Ketentuan tentang SPM yang harus dipenuhi oleh pemerintah Kabupaten dan kota dalam penyediaan pelayanan publik, adalah merupakan hal yang baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah indonesia. Sebagai hal baru, wajar

pengertian SPM belum banyak dipahami secara luas oleh masyarakat. Pemahaman SPM secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan dengan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan Pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan kewenangan Kabupaten dan Kota, ada banyak bidang yang harus dibuatkan SPM. Sebagai contoh atau acuan.

Di Kuantan Singingi sendiri ada 1 Rumah sakit Umum Daerah yang berdiri sejak tahun 2009, dalam pelaksanaannya pemerintah mengatur standar pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dalam Perbup No. 39 Tahun 2018, dijelaskan standar pelayanan minimal Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi. Rumah Sakit Umum Daerah kota Taluk Kuantan merupakan Rumah sakit milik pemerintah dan merupakan rumah sakit yang memiliki tipe C dari tahun 2009. Rumah sakit Umum Daerah Teluk Kuantan sudah memperbaiki semaksimal mungkin memperbaiki diri dalam berbagai aspek, baik dalam kualitas, kuantitas dan kredibilitas. Berbagai hal menjadi perhatian antara lain adalah ketenagaan, proses administrasi dan manajemen, bahan dan alat kesehatan, sarana fisik, dan sebagainya. RSUD Teluk Kuantan juga sebagai pelopor kesehatan bagi masyarakat Kuantan Singingi yang menjadi salah satu organisasi yang berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Daerah Kabupaten Kuantan Singingi, tentu saja hal apapun yang ada di RSUD di atur oleh pemerintah daerah, seperti perbup yang sudah di jelaskan di atas. Oleh karena itu RSUD harus selalu meningkatkan pelayanan, sarana dan prasarana yang ada.

Penanganan kasus rawat inap pada setiap rumah sakit khususnya pelayanan sering menjadi sorotan publik sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sering merasa terabaikan padahal seharusnya di petingkan. Kegagalan dalam penanganan kasus rawat inap umumnya disebabkan tidak maksimal pelayanan respond dan keberadaan petugas, sikap diskriminatif dan kepedulian petugas terhadap pasien, serta kebersihan ruang inap. Pelayanan rawat inap bertujuan untuk menyelamatkan penderita, serta untuk mendapatkan pertolongan. Dalam mewujudkan pelayanan yang cepat dan tepat tersebut, maka petugas rawat inap diharapkan dapat melakukan penanganan pasien dengan cepat dan tepat. Namun dalam realita, yang sudah merasakan pelayanan dan juga di ungkap oleh media online kuansing terkini.com ada berita yang menjelaskan keluhan masyarakat lambatnya pelayanan dan dokter jarang ke ruang pasien, masih di dapatkan kasus dimana kinerja pegawai dalam pelayanan di Pelayanan Rawat Inap masih tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang sudah di tetapkan.

**Tabel 1. Hasil Penilaian Pencapaian Kinerja Standar Pelayanan Minimal RSUD Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2019-2021**

No	Indikator	Standar	Target(Tahun)		
			Realisasi 2019	Realisasi 2020	Realisasi 2021
<b>Pelayanan Rawat Inap</b>					
1.	Pemberi pelayanan di Rawat Inap	Dr. Spesialis, Dr Umum, Perawat minimal D3			
2.	Dokter penanggung jawab pasien rawat inap	100%	100%	100%	100%
3.	Ketersediaan Pelayanan Rawat Inap	Ketersediaan pelayanan Anak Penyakit Dalam	Ketersediaan pelayanan Anak Penyakit	Ketersediaan pelayanan Anak Penyakit	Ketersediaan pelayanan Anak Penyakit

		Kebidanan Bedah	Dalam Kebidanan Bedah	Dalam Kebidanan Bedah	Dalam Kebidanan Bedah
4	Jam visite dokter Spesialis	08.00 s/d 14.00 setiap hari kerja			
5.	Kejadian infeksi pasca operasi	≤1,5 %	7,20%	7,45%	7,50%
6.	<b>Kejadian infeksi nosocomial</b>	<b>≤1,5 %</b>	<b>13,40%</b>	<b>0%</b>	<b>6,70%</b>
7.	Tidak adanya kejadian pasien jatuh yang berakibat kecacatan/ kematian	100%	100%	100%	100%
8.	<b>Kematian pasien &gt; 48 jam</b>	<b>≤ 0,24 %</b>	<b>2,30%</b>	<b>2,60%</b>	<b>2,40%</b>
9.	<b>Kejadian pulang paksa</b>	<b>≤ 5%</b>	<b>7,40%</b>	<b>7,40%</b>	<b>7,50%</b>
10.	<b>Kepuasan pelanggan</b>	<b>≥ 90%</b>	<b>77,06%</b>	<b>77,05%</b>	<b>77,05%</b>
11.	Penegakan diagnosis Tb melalui pemeriksaan mikroskopis	100%	100%	100%	100%
12.	Terlaksananya kegiatan pencatatan dan pelaporan Tb di RS	100%	100%	100%	100%

Sumber: RSUD Teluk Kuantan Tahun 2022

Dari Tabel 1 dapat dilihat hasil pencapaian hasil kinerja Standar Pelayanan Minimal RSUD Taluk Kuantan Kabupaten Taluk Kuantan Singingi pada tahun 2019-2021. Dari tabel diatas dapat diketahui dari warna yang dibedakan bahwa dari beberapa uraian masih terdapat kelemahan atau target yang belum terealisasikan dari kinerja yang diukur melalui Standar Pelayanan Minimal. Dalam hal ini tentunya sangat mempengaruhi pelayanan yang diterima oleh masyarakat, mengingat kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan dan jenis penelitian ini karena setelah peneliti membandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, peneliti menilai bahwa pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif lebih berpotensi menghasilkan sebuah penelitian sesuai dengan keadaan yang sedang diteliti. Informan dalam penelitian ini berasal dari Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan, pasien, dan masyarakat Kuantan Singingi. Untuk memperoleh informan yang berasal dari Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan dan pasien. Dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari informan penelitian melalui wawancara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi yang terkait dengan Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap di RSUD Teluk Kuantan. Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer diperoleh secara langsung melalui buku, arsip dan dokumen-dokumen segala bentuk informasi yang bersifat menunjang dan mendukung penelitian tentang Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap di RSUD Teluk Kuantan. Teknik Pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap di RSUD Teluk Kuantan maka dapat disimpulkan:

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan merupakan petunjuk teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, menjelaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses kerja atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan yang di harapkan. Pihak RSUD Teluk Kuantan dan pasien telah melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

### **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian adalah waktu minimal yang digunakan untuk melayani pasien dari awal tempat pendaftaran sampai dengan pulang. Waktu pelayanan merupakan salah satu factor yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas suatu organisasi yang terdiri dari ketepatan waktu dan kecepatan waktu. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pihak RSUD Teluk Kuantan mereka tidak bisa memberikan waktu yang sesuai dengan prosedur dan adanya ketidaksiplinan pegawai sehingga membuat pasien menunggu lama.

### **Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pembebanan tarif pelayanan publik kepada konsumen dapat dibenarkan karena beberapa alasan, yaitu: Adanya barang Privat dan barang public, Efisiensi ekonomi, Prinsip Keuntungan. biaya untuk rawat inap terhitung dari 2019 sampai sekarang yang sesuai dengan klasifikasi kelas nya. Untuk biaya tarif nya sudah termasuk relatif murah.

### **Produk Pelayanan**

Dalam hal ini produk pelayanan yang dihasilkan yaitu berupa jasa yang diberikan kepada pasien sebagai penerima layanan. Dengan demikian berarti bahwa makin tinggi mutu produk dan makin baik kualitas pelayanan terhadap seorang pasien, makin tinggi pula kepuasan pasien tersebut. Sebaliknya makin rendah mutu produk dan makin kurang baik kualitas pelayanan terhadap pasien tersebut, makin rendah pula kepuasan pasien tersebut. Namun untuk di RSUD Teluk kuantan belum maksimal sehingga pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

### **Sarana dan prasarana**

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas penunjang keberhasilan atas suatu proses upaya dalam pelayanan publik. Dalam hal ini jika sarana dan prasarana tidak tersedia ataupun masih terbatas maka dalam pelaksanaan pemenuhan kebutuhan hasilnya tidak akan optimal seperti yang di harapkan. Sarana dan prasarana yang tidak tersedia ataupun masih terbatas akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pelanggan sebagai penerima layanan, serta hasil yang diperoleh pun tidak akan berjalan semestinya. Fasilitas yang ada belum mencukupi untuk pasien di tambah lagi dengan pembangunan nya ada yang sudah

rusak yang membuat pasien kurang nyaman.

### **Kompetensi Petugas pemberi pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Pola pelayanan public diberikan penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya. Factor dari dari kemampuan/kompetensi dapat mempengaruhi kinerja karena pegawai pun akan tercapai, sebaliknya, apabila kemampuan pegawai rendah atau tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerja pun tidak akan tercapai. Pegawai belum cukup bagus dalam merespon keluhan dan kebutuhan pasien dengan alasan kekurangan tenaga medis dalam hal ini perawat maupun dokter sehingga kurang mampu memenuhi harapan pasien yaitu pelayanan yang cepat.

Faktor yang menjadi Penghambat Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Teluk Kuantan:

1. Anggaran, Anggaran merupakan alat untuk patokan pada pelaksanaan kerja guna menjalankan aktivitas untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Anggaran atau pendanaan aspek yang harus diperhatikan dalam pelayanan RSUD Teluk Kuantan. Dalam mewujudkan hal ini RSUD Teluk Kuantan memperbolehkan dana yang bersumber dari Pemerintahan Kabupaten Kuantan Singingi. Namun dana yang telah disediakan belum mencukupi. dana yang ada tidak mencukupi untuk perbaikan renofasi ruangan dan juga untuk melengkapi fasilitas yang ada yang kurang memadai beberapa waktu lalu.
2. Sumber Daya Manusia, Sumber daya merupakan sebuah kebutuhan utama yang harus dimiliki oleh setiap kelembagaan yang nantinya akan mengelola suatu tujuan yang akan dilakukan. Oleh karena itu sumber daya manusia diperlukan untuk menunjang program yang telah ditetapkan yang nantinya mempunyai tugas masing-masing dalam menjalankan kewenangannya. Sumber daya manusia di RSUD Teluk Kuantan masih kurang, karena seperti yang dikemukakan oleh salah seorang keluarga pasien perawatnya datang terlambat padahal kondisi pasien sudah lemah dikarenakan perawat masih melihat keadaan pasien lainnya diruangan yang berbeda. Dalam hal ini tentunya akan mengurangi rasa nyaman pasien dalam pelayanan karena pelayanannya tertunda akibat kurangnya sumber daya manusianya.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis mengenai Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Teluk Kuantan, serta factor penghambat yang dapat mempengaruhi pelayanan rawat inap tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa: Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Teluk Kuantan, sudah cukup baik tetapi belum sesuai dengan yang di harapkan karena masih ada beberapa kendala yang membutuhkan proses yang cukup panjang sehingga menyebabkan belum maksimalnya pelayanan yang diberikan. Faktor penghambat Analisis Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Teluk Kuantan yaitu kurangnya anggaran dana dan kurang sumber daya manusia.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran dari penulis serta harapan untuk meningkatkan standar pelayanan di rawat di RSUD Teluk Kuantan: Diharapkan pihak Rumah sakit harus lebih intensif lagi dalam melakukan evaluasi di setiap bulannya dan memberikan efek jera kepada oknum tenaga kesehatan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kurang maksimal dengan memberikan sanksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdhiki, M. I. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Malang:
- Abidin, Z. S. (2010). Kebijakan Publik. Jakarta: Yayasan Pancar Siwah.
- Azwar, A. (1994). Manajemen kualitas pelayanan dan kesehatan. Jakarta: Pustaka sinar harapan.
- Azwar, A. (2000). Standar pelayanan medis dalam menuju pelayanan kesehatan yang lebih bermutu. Jakarta: Kencana.
- Barata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Boediono. (2003). Pelayanan Prima, perpajakan. Jakarta: PT. Rineka Cipta Jakarta.
- Dr. Hardiyansyah, M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: UGM press.
- Fitsimmon, W. &. (2001). Servicee management : operations strategi, and information teknologi. Third Edition Singapore: Mc Graw Hilz Book Co.
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Hardiyansyah, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. (Turi (ed);1 st ed).
- Ikasari, dewi, "Tingkat standar pelayanan rawat inap di rumah sakit haji jakarta berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit tahun 2011", 2019
- Imanto, Bagas Ananda, "Tinjauan Tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan",V.Agustus 2017 (2018), 7-29
- Indahningrum, Rizka putri, Jose Naranjo, Hernández, Jose Naranjo, L Ombra D E L Peccato, and Hernández, 'No Pelayanan Rawat Inap Adalah Suatu Kelompok Pelayanan Kesehatan Yang Terdapat Di Rumah Sakit Yang Merupakan Gabungan Dari Beberapa Fungsi Pelayanan. Kategori Pasien Yang Masuk Rawat Inap Adalah Pasien Yang Perlu Perawatan Intensif Atau Observasi Ketat K', Applied Microbiology and Biotechnology, 2507.1 (2020), 1-9
- Irawan, A. (2013). Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai di Unit Konveksi Primkopad Bekangdam III/SLW. GEMA.
- Jaelani, L. (2020). Pembaharuan dalam Organisasi pelayanan Kesehatan.
- Kurniawan. (2005). Transformasi pelayanan publik. Yogyakarta: Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lindawaty, D. D. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. Yayasan Pustaka: Obor Indonesia.
- madising kabupaten pinrang (Studi Analisis Perspektif Manajemen Islam)', 2021
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja sektor publik. Yogyakarta: UPP AMP.YKPN .
- Maulana, M. A. (2016). Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Bengkalis (Studi Kasus Pelayanan Pasien yang di Rujuk ke RSUD Arifin Ahmad Pekanbaru). JOM FISIP.
- Moleong, L. J. (2007). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Naufal Musta'shim Billah and Hardi Warsono, 'Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap', Journal of Chemical Information and Modeling, 53.9 (2013), 1689-99
- Mukarom Zaenal, L. W. (2018). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. UNPAD pres.
- Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, 4(2), 152-161.
- Nengsih, R. S., & Mayarni, M. (2016). Kualitas Pelayanan Bagi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) di Rumah Sakit Umum Daerah Teluk Kuantan (Doctoral

- dissertation, Riau University).
- Orisa, Fara Dea, 'Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Ujung Batu Kab. Rokan Hulu Provinsi Riau (Studi Kasus Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs).', Jurnal Online Mahasiswa (JOM) FISIP, 3.2 (2016 , 1689-99
- Rahmadana, M. M.-a. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan kita menulis.
- Rahmadi. (2011). Pengantar Metode Penelitian. Antasari Pres.
- Rahmayanti, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sani, f. N. (2011). Hubungan Tingkat Pengetahuan Sehat -Sakit dengan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakar Tentang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat. KesMaDaSKa.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas pelayanan publik. Profesional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik, 2(1).
- Sellang, K. J. (2022). Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi,Konsep,Indikator Dan Implementasinya. Penerbit Qiara Media.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Siagaan, H. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja pada CV. Union Event Planner. AGORA.
- Sianipar. (1999). Perencanaan peningkatkan kinerja. Republik Indonesia: Lembaga administrasi negara.
- Suaedi, F. d. (2010). Revitalisasi administrasi negara(Reformasi birokrasi dan E-Governance). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tamba, Y. S. (2016). Analisis Layanan Paket di Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru. Pekanbaru .
- Tamba,Y. S. (2016). Analisis Layanan Paket di Kantor Pos jalan Sudirman Pekanbaru. Pekanbaru .
- Tjiptono, F. (2008). Service management: mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono. (2002). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Penerbit andi Yogyakarta.
- Wasistiiono. (2001). Kapita selekta manajemen pemerintah daerah. Sumedang: Alqoprint.