

HUBUNGAN PELAKSANAAN FUNGSI MANAJEMEN KEPERAWATAN PENGORGANISASIAN DENGAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI MASA COVID-19

THE RELATIONSHIP OF THE IMPLEMENTATION OF ORGANIZING NURSING MANAGEMENT FUNCTIONS TO PUBLIC HEALTH SERVICES DURING COVID-19

Dwi Debi Tampa'i
STIKES Husada Mandiri, Poso, Indonesia

Abstrak

Article history

Received date: 4 April 2024

Revised date: 7 Juni 2024

Accepted date: 19 Juni 2024

**Corresponding author:*

Fany Lairin Djala,
STIKES Husada Mandiri, Poso,
Indonesia, fanylairin@gmail.com

Keadaan pandemi COVID-19 yang terjadi secara mendadak dan cepat berpengaruh kepada perencanaan yang telah disusun sebelumnya oleh Puskesmas. Segala bentuk manajemen Puskesmas harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat dimasa COVID-19 pada Puskesmas Kayamanya Kabupaten Poso. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* pada bulan September tahun 2021 di Puskesmas Kayamanya. Sampel penelitian berjumlah 44 orang yang dipilih dengan teknik *simple random sampling*. Analisis statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dalam kategori baik (63,6%) dan pelayanan kesehatan masyarakat dalam kategori baik (56,8%). Ada hubungan antara fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat ($p=0,013$). Diharapkan kepada pemberi pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas untuk mengoptimalkan pelayanannya berdasarkan fungsi manajemen keperawatan yang diterapkan.

Kata Kunci: Manajemen keperawatan, pengorganisasian, pelayanan kesehatan

Abstract

The sudden and rapid onset of the COVID-19 pandemic affected the pre-established plans by community health centers (Puskesmas). All forms of Puskesmas management had to be adjusted to meet the conditions and service needs during the COVID-19 pandemic. This study, with its significant findings, aims to determine the relationship between implementing the nursing management function of organizing and community health services during COVID-19 at the Kayamanya Puskesmas, Poso Regency. This research used a quantitative method with a cross-sectional approach conducted in September 2021 at the Kayamanya Puskesmas. The study sample consisted of 44 individuals selected using simple random sampling. The statistical analysis used was the chi-square test. The results showed that most respondents had a suitable category of nursing management organizing function (63.6%) and a suitable category of community health services (56.8%). There is a relationship between the nursing management organizing function and community health services ($p=0.013$). It is hoped that health service providers, especially at Puskesmas, will optimize their services based on the applied nursing management functions.

Keywords: Nursing Management, organizing, health services

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional yang merupakan usaha peningkatan kualitas manusia dan masyarakat Indonesia dilakukan dengan cara berkelanjutan, berdasarkan kemampuan nasional. Arah pengembangan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional dalam mewujudkan pembangunan kesehatan secara menyeluruh (Kemenkes RI, 2015). Berhasilnya pembangunan kesehatan ditandai dengan lingkungan yang kondusif, perilaku masyarakat yang proaktif untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah terjadinya penyakit, pelayanan kesehatan yang berhasil dan berdaya guna tersebar merata di seluruh wilayah Indonesia. (Apay et al., 2019). Puskesmas merupakan garda depan dalam penyelenggaraan upaya kesehatan dasar. Puskesmas yang merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota adalah fasilitas

pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2015). Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah suatu organisasi kesehatan fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Puskesmas mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada individu (Dinata, 2018).

Pandemi COVID-19 merupakan situasi yang terjadi secara mendadak dan cepat. Pandemi COVID-19 menyebabkan meningkatnya beban pada sistem pelayanan kesehatan, termasuk pada peningkatan beban tenaga kesehatan (Santoso, 2021). Kondisi ini tentu sangat berpengaruh kepada perencanaan yang telah disusun oleh Puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas perlu menyesuaikan tahapan manajemen Puskesmas yang telah disusun dan direncanakan sebelumnya dengan kebutuhan pelayanan dalam menghadapi pandemi COVID-19. Keadaan pandemi COVID-19 yang terjadi secara mendadak dan cepat, tentunya sangat berpengaruh kepada perencanaan yang telah disusun sebelumnya oleh Puskesmas. Situasi ini mendorong pegawai di Puskesmas untuk dapat beradaptasi terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Segala perencanaan yang ditetapkan oleh Puskesmas harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelayanan dalam menghadapi pandemi COVID-19 (Aulianita & Kusumaningrum, 2022).

Saat ini usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan kesehatan apalagi pada masa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Faktor yang diindikasikan sebagai penyebab menurunnya kinerja pegawai adalah kondisi fungsi-fungsi manajemen (POAC) dimana Salah satu fungsi manajemen yang diterapkan dalam pelayanan kesehatan yaitu pengorganisasian. Suatu manajemen bisa dikatakan berhasil jika keempat fungsi bisa dijalankan dengan baik. Namun pada kenyataannya didapatkan masih terdapat puskesmas yang pegawai yang menempatkan pegawainya tidak sesuai dengan keahliannya dikarenakan kurangnya tenaga ahli dalam bidang tersebut. (Meri et al., 2022). Terdapat penelitian terkait fungsi manajemen keperawatan terutama terkait pengorganisasian salah satu diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Riyani dan Rizal (2020) yang menemukan bahwa fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian berhubungan dengan kinerja perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan (Riyani & Rizal, 2020).

Berdasarkan hasil pengamatan awal diperoleh informasi bahwa permasalahan yang dihadapi Puskesmas Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso yaitu kurangnya jumlah tenaga kesehatan atau sumber daya manusia di beberapa unit seperti bagian pendaftaran dan kasir. Hal tersebut mengakibatkan prosedur pendaftaran di Puskesmas terhambat. Petugas mendaftarkan pasien dengan buku catatan yang kemudian dimasukkan ke dalam berkas rekam medis dengan syarat setiap pasien membawa Kartu Tanda Pengenal. Namun, syarat tersebut banyak diabaikan oleh masyarakat, petugas kesulitan dalam mencari berkas rekam medis pasien. Hal itu menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama. Informasi biaya yang dibebankan kepada masyarakat kurang terperinci dengan jelas. Informasi mengenai persyaratan setiap permohonan atau perijinan tidak tersedia. Petugas yang melayani informasi tidak ada, masyarakat yang membutuhkan informasi harus bertanya kepada petugas pendaftaran hal tersebut mengurangi efisiensi pelayanan. Fungsi manajemen keperawatan memiliki peran terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan fungsi manajemen pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat di masa COVID-19.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini berlokasi di Puskesmas Kayamanya Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. Penelitian dilaksanakan pada bulan September Tahun 2021. Populasi penelitian adalah petugas kesehatan yang berhubungan langsung dalam pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kayamanya. Sampel penelitian diperoleh dengan teknik *simple random sampling* dengan cara menarik sampel secara acak dari populasi yaitu pada petugas kesehatan puskesmas yang memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat berjumlah 44 orang.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner tentang fungsi manajemen pengorganisasian dan kuesioner pelayanan kesehatan Masyarakat. Pernyataan pada kuesioner berupa pernyataan positif/*favorable* dengan empat pilihan jawaban yaitu skor 4 untuk pilihan jawaban selalu, skor 3 untuk pilihan jawaban sering, skor 2 untuk pilihan jawaban kadang-kadang dan skor 1 untuk pilihan jawaban tidak pernah. Kuesioner diuji validitasnya dengan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas dilakukan dengan berdasarkan nilai koefisien alpha cronbach. Kuesioner fungsi manajemen terdiri dari 53 butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dan *reliabel* (Riyani & Rizal, 2020). Sedangkan untuk kuesioner pelayanan kesehatan masyarakat terdiri dari 22 butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dan *reliabel* (Johan et al., 2009).

Pengelompokan dilakukan dengan membuat total skor masing-masing komponen penilaian untuk masing-masing responden kemudian ditentukan nilai *mean* nya. Pada variabel fungsi manajemen dan variabel pelayanan kesehatan masyarakat apabila skor nilai masing-masing responden kurang dari *mean* maka diberi kategori kurang dan apabila lebih dari atau sama dengan *mean* dikategorikan baik. Data selanjutnya data disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi mencakup umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja, fungsi manajemen

keperawatan pengorganisasian, dan pelayanan kesehatan. Data diolah dengan menggunakan uji statistik *chi-square* dengan program SPSS. Penelitian ini sudah dinyatakan layak etik dengan nomor: 075/KEPK-J/IX/2021.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden

No.	Karakteristik	n	%
1.	Umur (tahun)		
	25-34	21	47,7
	35-44	17	38,6
	45-54	6	13,6
2.	Jenis kelamin		
	Laki-Laki	6	13,6
	Perempuan	38	86,4
3.	Pendidikan		
	Sekolah menengah atas	2	4,5
	Diploma III	23	52,3
	Diploma IV	3	6,8
	Sarjana	16	36,4
4.	Jenis ketenagaan		
	Apoteker	4	9,1
	Bidan	12	27,3
	Dokter	2	4,5
	Epidemiologi	2	4,5
	Pranata laboratorium	1	2,3
	Perawat	18	40,9
	Staf	5	11,4
5.	Status kepegawaian		
	Honorer	17	38,6
	PNS	27	61,4
6.	Lama kerja (tahun)		
	< 5	12	27,3
	6-10	10	22,7
	11-15	13	29,5
	16-20	5	11,4
	>20	4	9,1
	Total	44	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 44 responden, umur yang terbanyak adalah 25-34 tahun yaitu 21 responden (47,7%). Jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan yaitu 38 responden (86,4%). Tingkat pendidikan yang terbanyak yakni diploma III sebanyak 23 responden (52,3%) dan terendah adalah SMA sebanyak 2 responden (4,5%). Jenis ketenagaan terbanyak adalah perawat dengan jumlah 18 responden (40,9%) dan paling sedikit yaitu pranata laboratorium dengan jumlah 1 responden (2,3%). Sedangkan untuk status kepegawaian yang terbanyak adalah PNS dengan jumlah sebanyak 27 responden (61,4%). Kemudian untuk lama kerja yang terbanyak adalah 11-15 tahun yaitu 13 responden (29,5%) dan jumlah paling sedikit adalah >20 tahun dengan jumlah sebanyak 4 responden (9,1%).

Tabel 2. Distribusi responden berdasarkan fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dan pelayanan kesehatan

No.	Karakteristik	n	%
1.	Manajemen keperawatan pengorganisasian		
	Baik	28	63,6
	Kurang Baik	16	36,4
2.	Pelayanan kesehatan		
	Baik	25	56,8
	Kurang Baik	19	43,2
	Total	44	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 44 responden sebagian besar responden memiliki fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian yang baik yaitu 28 responden (63,6%) dan pelayanan kesehatan yang baik yaitu 25 responden (56,8%).

Tabel 4. Hubungan fungsi manajemen pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan

Pengorganisasian	Pelayanan Kesehatan				Total		Nilai p
	Baik		Kurang baik				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	20	71,4	8	28,6	28	100	0,013
Kurang Baik	5	31,2	11	68,8	16	100	

Tabel 4 menunjukkan sebagian besar responden memiliki fungsi manajemen pengorganisasian dan pelayanan kesehatan dalam kategori baik yaitu sebanyak 20 responden (71,4%). Hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,013$ yang menunjukkan adanya hubungan antara fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan di masa COVID-19 pada Puskesmas Kayamanya.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan adanya hubungan antara fungsi manajemen keperawatan pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizal dan Riyani tahun 2020 bahwa ada hubungan yang bermakna antara pengorganisasian kepala ruangan dengan kinerja perawat pelaksana dalam memberikan pelayanan kesehatan dimana dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepala ruangan yang menjalankan fungsi organisasi dengan baik dapat meningkatkan kinerja perawat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Riyani & Rizal, 2020). Fungsi organisasi sangat diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang harus memiliki kemampuan dan keahlian spesialis yang benar-benar dikuasai oleh tenaga medis dan seluruh staf administrasi yang ada (Darlin et al., 2023). pengorganisasian adalah penetapan sumber daya dan kegiatan untuk mencapai tujuan, perancangan, dan pengembangan kelompok, penugasan tanggung jawab, serta pendelegasian tugas dan wewenang (George, 2013).

Menurut Henry Fayol, pengorganisasian dilakukan dengan mengelola sumber daya yang ada dengan baik sampai dengan melakukan pengaturan agar rencana yang sudah ada dapat berjalan sesuai perkiraan. Fungsi pengorganisasian terdiri dari 4 tingkatan diantaranya adalah pembagian tugas, menjadi satu pengarahan, ada jenjang organisasi, dan tingkat sentralisasi. Adanya pengorganisasian akan membuat pelaksanaan tugas menjadi lebih efisien dan efektif (Henry, 2016). Pengorganisasian manajemen keperawatan adalah pengelompokan dalam mengatur kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang terdiri dari supervisi, bekerja sama dengan unit lain secara vertikal ataupun horisontal (Dedi & Dwianto, 2020). Pada penelitian ini fungsi manajemen pengorganisasian di Puskesmas Kayamanya telah diupayakan dengan optimal, ditandai dengan adanya pembagian tugas yang jelas, ada koordinasi yang baik, ada satu kesatuan komando, terdapat pembagian tanggung jawab dan wewenang yang sesuai dengan kemampuan serta keterampilan dari tenaga kesehatan, serta terjalin hubungan antara perawat pelaksana dan kepala Puskesmas.

Pengorganisasian adalah mengatur sejumlah individu yang bekerja di dalam suatu ruang rawat demi mencapai suatu tujuan yang ditetapkan dengan cara membagi tugas dan pekerjaan setiap personil yang ada. pengorganisasian dalam keperawatan akan meningkatkan kualitas layanan keperawatan demi meningkatkan kepuasan pasien, keluarga, staf dan manager (Ariga, 2020). Proses pembagian pendistribusian pekerjaan dalam pengorganisasian manajemen keperawatan harus disesuaikan dengan kepentingan organisasi (Dewi et al., 2021). Fungsi manajemen memudahkan pekerjaan perawat yang merupakan salah satu pemberi pelayanan kesehatan. Manajemen keperawatan memiliki fungsi dalam merencanakan, mengorganisasi, dan menilai saran dan prasarana. Hal ini agar dapat memberikan pelayanan keperawatan yang efektif dan efisien kepada individu, keluarga, kelompok dan masyarakat (Riyani & Rizal, 2020).

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, sebagai upaya dalam memenuhi harapan pasien merupakan syarat utama untuk menjadikan pelayanan kesehatan yang diberikan semakin berkualitas, serta memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien merasa adanya kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan. Indikator kualitas pelayanan kesehatan terletak pada mutu pelayanan keperawatan karena menjadi salah satu penentu citra institusi pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul dari pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Hidayat & Asnawati, 2022). Ketika masa pandemi COVID-19 yang melanda seluruh dunia, setiap manusia mempunyai hak mengetahui, ingin terhindar dari wabah ini, dan ada tindakan preventif sedangkan yang sudah terpapar berkeinginan untuk mendapat perawatan berkualitas di rumah sakit yang menjamin secara tepat, cepat dan aman agar segera dipulihkan kembali (Nono, 2022).

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak ukur penyediaan

pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan (Nasution et al., 2022). Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Puskesmas adalah penerapan fungsi manajemen oleh kepala Puskesmas. Unsur-unsur yang terdapat pada fungsi manajemen saling berkesinambungan dalam mendukung peningkatan kinerja sebuah organisasi. Pengorganisasian kepala Puskesmas dapat berjalan dengan baik dengan cara menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahliannya sesuai dengan latar belakang dan melaksanakan setiap pekerjaan sesuai dengan tupoksi serta adanya kerjasama dengan pegawai lain dalam mencapai tujuan yang ada. Menetapkan pekerjaan dengan sumber daya yang tepat dapat menunjang kinerja yang baik yang berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan (Meri et al., 2022).

IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Pada penelitian yang telah dilakukan ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi pihak pelayanan kesehatan dalam hal ini puskesmas dalam mengoptimalkan fungsi manajemen dan pelayanan kesehatan dalam rangka perbaikan kesehatan masyarakat secara berkesinambungan. Adanya pelayanan kesehatan yang optimal dari pihak pemberi layanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan kesehatan masyarakat. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam kurikulum mata kuliah manajemen keperawatan terutama dalam hal manajemen kesehatan untuk pelayanan pasien. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan antara lain berkaitan dengan tempat penelitian yang hanya dilakukan pada satu puskesmas saja sehingga belum mewakili tempat layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Poso. Keterbatasan juga ada pada jumlah sampel yang kecil sehingga belum mewakili pemberi layanan kesehatan yang ada di Kabupaten Poso.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan sebagian besar fungsi manajemen pengorganisasian dalam kategori baik dan juga pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kayamanya sebagian besar berada dalam kategori baik. Penelitian ini juga menemukan adanya hubungan antara fungsi manajemen pengorganisasian dengan pelayanan kesehatan masyarakat di masa COVID-19 pada Puskesmas Kayamanya Kabupaten Poso. Diharapkan Puskesmas sebagai pemberi layanan kesehatan dapat lebih optimal dalam menjalankan fungsi manajemen keperawatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis berikan kepada semua pihak terutama pihak puskesmas dan pihak institusi yang telah terlibat dan mendukung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

REFERENSI

- Apay, F., Tafor, D., & Yaroserai, M. M. (2019). Peran Kepemimpinan Ondoafi Dalam Mendukung Program Pelayanan Kesehatan Di Distrik Sentani Barat Kabupaten Jayapura. *Jurnal Keperawatan Tropis Papua*, 2(1), 80–89. <https://doi.org/10.47539/jktp.v2i1.59>
- Ariga, R. . (2020). *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan Dalam Keperawatan*. Yogyakarta : Deepublish.
- Aulianita, M. F., & Kusumaningrum, A. E. (2022). Tanggung Jawab Puskesmas Terhadap Pemantauan Pasien Isolasi Mandiri Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Penyebaran Covid-19. *Jurnal Jispendiora*, 1(2). <http://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jispendiora/article/view/582>
- Darlin, Apriani, T., & Leiwakabbessy, D. (2023). *Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Poliklinik Denkesyah 17.04.02 biak*. Jurnal IISIP YPIS Biak. 18(8), 16–28.
- Dedi, B., & Dwiantoro, L. (2020). *Kepemimpinan dan Manajemen Pelayanan Keperawatan: Teori, Konsep dan Implementasi*. Jakarta : trans info media.
- Dewi, A., Hariyati, R. T. ., & Dewi, L. (2021). Pengembangan Panduan Peran dan Fungsi Top Manajer Keperawatan di Rumah Sakit. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 3, 8–19.
- Dinata, A. (2018). Pendampingan Penyusunan DRP Pembangunan Puskesmas Kecamatan Dempo Utara Kota Pagar Alam. *Ngabdimas*, 1, 1–5.
- George, R. T. (2013). *Principles of Management* (5th ed.). London: Pearson.
- Henry, F. (2016). *General and Industrial Management*. Diterjemahkan oleh Constance Storrs. London: Ravenoi Books.
- Hidayat, E. H., & Asnawati, R. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Masa Pandemi Covid_19 Di Ruang Rawat Inap Interna RSUD dr .Hasri Ainun Habibie Provinsi Gorontalo (*The Relationship Between The Quality Of Nursingservices And Patient Satisfaction During The C.* 10(1), 1120–1129. <https://journal.umgo.ac.id/index.php/Zaitun/article/view/1673/991>
- Kemenkes, RI. (2015). Rencana Strategi kementerian Kesehatan tahun 2015-2019..
- Meri, D., Efliani, D., & Fauzan, M. (2022). Fungsi Manajemen Kepala Puskesmas dan Kinerja Pegawai

Puskesmas. *Jkep*, 7(2), 243–253. <https://doi.org/10.32668/jkep.v7i2.1045>

- Nasution, I. F. S., Kurniansyah, D., & Priyanti, E. (2022). Analisis pelayanan pusat kesehatan masyarakat (puskesmas). *Kinerja*, 18(4), 527–532. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9871>
- Nono, E. A. (2022). Korelasi Kualitas Pelayanan Perawat dan Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan dan Kenyamanan Pasien dalam Pemulihan Penyakit Covid-19 di Rumah Sakit (The Correlation Between Quality of Nurse Services and Hospital Services towards Satisfaction and Pasien. *Jurnal Kesehatan*, 11(1), 52–57.
- Kemenkes, RI. (2015). *kreditasi Puskesmas Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi*'.
- Riyani, S. U., & Rizal, A. A. F. (2020). Hubungan Fungsi Perencanaan Kepala Ruangan dengan Kinerja Perawat dalam Memberikan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Samarinda. *Borneo Student Research*, 1(3), 2020.
- Santoso, M. D. Y. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Burnout Pada Tenaga Kesehatan Dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Keperawatan Tropis Papua*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.47539/jktp.v4i1.176>.