

HUBUNGAN ANTARA PELATIHAN KOMUNIKASI EFEKTIF DENGAN PERILAKU KERJA PERAWAT RAWAT INAP DI RSUD Dr. R. SOSODORO DJATIKOESOEMO BOJONEGORO

Iin Rahayu Kurniawati¹⁾, Fathia Nur Rosyida¹⁾, Wima Novia Hanani¹⁾, Wilda Syamsiah¹⁾, Atik Adinda¹⁾

¹⁾Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit
Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRAK

Latar Belakang : Keluhan pasien tentang perawat pada tahun 2017 dan 2018 di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro menunjukkan bahwa rumah sakit mendapatkan keluhan terhadap perawat. Pada tahun 2017 rumah sakit mendapat 27 keluhan, 17 (67%) diantaranya terkait perilaku perawat dan 10 (33%) keluhan terkait pemberian pelayanan. Tahun 2018 terdapat keluhan terhadap perawat sebanyak 19 keluhan dengan 12 (68%) keluhan terkait perilaku perawat dan 5 (32%) keluhan terkait pemberian pelayanan. Dari data keluhan tersebut pasien banyak mengeluhkan terkait perilaku perawat yang tidak ramah kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian non ekperimental dengan studi analitik, dan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 60 perawat rawat inap RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah korelasi dengan menggunakan uji *Spearman Rho*.

Hasil : Hasil analisis deskriptif menggambarkan bahwa pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro telah dilaksanakan dengan baik yaitu 85%. Perilaku kerja perawat sendiri juga sudah baik yaitu 85%. Berdasarkan hasil analisis data secara serentak menggunakan uji *Spearman Rho* diperoleh nilai signifikan $F = 0,003$. Sehingga nilai $F \leq \alpha$ yaitu $0,003 \leq 0,05$ maka dalam hal ini berarti terdapat hubungan antara pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Tingkat kekuatan hubungan pada tingkat rendah atau lemah tapi pasti yaitu dengan nilai $0,376 (0,20 < KK < 0,40)$.

Kesimpulan : Dari hasil persentase tersebut, diketahui bahwa terdapat hubungan pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Perlu evaluasi secara berkala atau monitoring terkait pelatihan komunikasi efektif yang dilakukan di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Kata Kunci : Pelatihan Komunikasi Efektif, Perilaku Kerja

Korespondensi : Iin Rahayu Kurniawati. Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jl. Ahmad Yani No. 14 Kapas Bojonegoro. Email: iinrahayu@stikesmuhbojonegoro.ac.id. Mobile: +6285784743772.

LATAR BELAKANG

Seiring dengan perubahan jaman dan berkembangnya teknologi, sebuah rumah sakit pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Namun hal tersebut belum bisa diwujudkan

pemerintah sampai saat ini. Menurut Permenpan nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pelayanan publik yang dijalankan oleh aparatur pemerintah saat ini belum

memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Banyak faktor yang membuat pelayanan publik belum bisa sesuai dengan harapan masyarakat khususnya di bidang kesehatan, salah satunya ialah faktor pemberi pelayanan yang belum memberikan pelayanan secara maksimal kepada pasien. Dalam rumah sakit perawat adalah ujung tombak dalam pemberian pelayanan kepada pasien, namun perawat kini tidak semua memiliki kompetensi yang baik. Kompetensi perawat menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Semakin maju suatu teknologi tentunya harus diimbangi dengan kemampuan seperti keahlian, pengetahuan dan perilaku dari perawat yang seharusnya semakin meningkat. Untuk meningkatkan kompetensi bagi karyawan, maka salah satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor yang mempengaruhi perilaku.

Menurut pendapat Green (dalam Notoatmodjo,2014) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi perilaku yaitu *Predisposing factor*, *Enabling factor*, dan *Reinforcing factor*. Dari tiga Faktor yang mempengaruhi pengembangan perilaku, *Predisposing Factor*, adalah faktor yang mempermudah terjadinya perilaku seseorang, faktor ini meliputi pengetahuan dan sikap, dengan adanya peningkatan pengetahuan bagi perawat diharapkan perawat mampu dalam berperilaku baik terhadap pasien. Pelatihan adalah salah satu bentuk usaha rumah sakit untuk menambah pengetahuan serta terbentuknya dikemukakan oleh Spencer dalam Bedi (2015) yang menyebutkan bahwa

sikap dan terjadinya perilaku positif perawat.

Pelatihan sangat dibutuhkan di rumah sakit, pelatihan adalah proses yang sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, yang berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari data hasil keluhan pasien terhadap perawat pada tahun 2017 dan 2018 di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro menunjukkan bahwa keluhan mengenai perilaku perawat masih banyak dikeluhkan oleh pasien.

Keluhan pasien tentang perawat pada tahun 2017 dan 2018 di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro menunjukkan bahwa rumah sakit mendapatkan keluhan terhadap perawat. Pada tahun 2017 rumah sakit mendapat 27 keluhan, 17 (67%) diantaranya terkait perilaku perawat dan 10 (33%) keluhan terkait pemberian pelayanan. Tahun 2018 terdapat keluhan terhadap perawat sebanyak 19 keluhan dengan 12 (68%) keluhan terkait perilaku perawat dan 5 (32%) keluhan terkait pemberian pelayanan. Dari data keluhan tersebut pasien banyak mengeluhkan terkait perilaku perawat yang tidak ramah kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Dari data keluhan tersebut pasien banyak mengeluhkan terkait perilaku perawat yang tidak ramah. Perilaku adalah salah satu komponen penting dalam peningkatan kompetensi, seperti yang

kompetensi adalah karakteristik dasar yang dapat dihubungkan dengan peningkatan

kinerja individu ataupun tim. Pengelompokan kompetensi terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan perilaku. Dari pengertian ini terlihat bahwa kompetensi kerja akan berhubungan dengan peningkatan kinerja.

Dari hasil wawancara peneliti dengan staf diklat di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Sub bag diklat sudah memberikan pelatihan komunikasi efektif dan sudah dilakukan sejak tahun 2016 sampai 2018, dari keterangan staf diklat pelatihan komunikasi efektif ini sudah diberikan kepada seluruh perawat dan pemberian pelatihan diberikan secara berkala sesuai kebutuhan. Dari keterangan yang di dapat dari staf diklat bisa kita lihat bahwa rumah sakit sudah memberikan sarana pelatihan untuk meningkatkan kompetensi terkait perilaku perawat, namun rumah sakit masih saja mendapatkan keluhan terkait perilaku perawat yang tidak ramah. Selain itu kasubag diklat menerangkan bahwa, evaluasi yang sudah dilakukan di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro saat ini hanya sebatas penyelenggaraan diklat dan perubahan tingkat pengetahuan. Sedangkan untuk evaluasi terhadap output atau dampaknya yang meliputi sikap, keterampilan ataupun kinerja pegawai masih belum dilakukan hal ini sesuai dengan teori Kirkpatrick *the four levels* dalam melakukan evaluasi pelatihan. Pada level 1 evaluasi terkait reaksi mengukur bagaimana peserta bereaksi terhadap program pelatihan, level 2 evaluasi terkait pembelajaran mengukur bagaimana peserta pelatihan menerima kegiatan pembelajaran, level 3 evaluasi terkait perilaku mengukur bagaimana peserta pelatihan telah berubah

2. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi dari penelitian ini adalah Perawat Rawat Inap di RSUD Dr. Sosodoro

perilakunya, level 4 evaluasi terkait hasil mengukur apa hasil yang diperoleh dari program pelatihan.

Oleh sebab itu perlunya evaluasi terkait dampak pelatihan agar kita bisa melihat pelaksanaan pelatihan apakah sudah maksimal dan manfaat pelatihan bagi karyawan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta perilaku sudah berjalan sesuai tujuan pelatihan. Dari uraian diatas maka rumah sakit dapat memperbaiki perilaku karyawan dengan memperhatikan komponen penting dalam pelaksanaan pelatihan mulai dari pelatih, peserta, materi, metode dan tujuan. Dengan demikian tujuan dari pelatihan dalam meningkatkan pengetahuan, keahlian dan perilaku dapat tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan karyawan berkelanjutan sangat lah penting bagi karyawan dan juga rumah sakit untuk memperbaiki perilaku individu dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya serta rumah sakit pun dapat mempunyai karyawan yang berkualitas, berkompeten serta berdaya saing. Oleh sebab itu, perlunya penelitian tentang Hubungan Antara Pelatihan Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Kerja Perawat Rawat Inap di RSUD Dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2017) desain penelitian adalah rencana tentang bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Desain penelitian ini termasuk penelitian *non-eksperimental* dengan studi *Analitik* dan menggunakan pendekatan Kuantitatif.

Djatikoesoemo Bojonegoro yang berjumlah 147 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik

Proportionate Stratified Random Sampling dengan cara undian sehingga jumlah sampel menjadi 60 responden.

3. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 1 (satu) variabel independen yaitu pelatihan Komunikasi Efektif dan 1 (satu) variabel dependen yaitu Perilaku Kerja .

4. Definisi Operasional

Kegiatan pelatihan yang dilaksanakan di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro dalam upaya peningkatan pengetahuan dan sikap dengan berbagai komponen dalam kegiatannya sebagai cara mencapai sebuah tujuan pelatihan komunikasi efektif. Sebuah tindakan dan sikap yang ditunjukkan dalam bekerja baik terhadap atasan rekan kerja maupun pasien.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner tertutup dan wawancara.

6. Analisis Data

Analisis data adalah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang diperoleh (Nurhidayat,2018) Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif. Dimana analisis data kuantitatif menggunakan SPSS 22 dengan uji analistik *spearman rho* untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta sebagai memperkuat data peneliti menggunakan metode wawancara untuk memperkuat hasil dari kuantitatif.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed consent* (lembar persetujuan), *anonimity* Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sudah baik sebanyak 51 orang (85%).

3. Hubungan Antara Pelatihan Komunikasi Efektif Dengan

(tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

1. Pelatihan Komunikasi Efektif

Tabel 1. Distribusi Pelatihan Komunikasi Efektif di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro tahun 2019.

Kategori	Frequency	Percent (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	1	1,7
Baik	51	85,0
Sangat Baik	8	13,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sudah dalam kategori baik sebanyak 51 orang (85%).

2. Perlaku Kerja

Tabel 2. Distribusi Data Perilaku Kerja di RSUD Dr. R.Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro tahun 2019.

Kategori	Frequency	Percent (%)
Tidak Baik	0	0
Kurang Baik	0	0
Baik	51	85,0
Sangat Baik	9	15,3
Jumlah	60	100,0

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai perilaku komunikasi di RSUD Dr. R

Perilaku Kerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Tabel 3. Distribusi Hubungan Antara Pelatihan Komunikasi Efektif Terhadap Perilaku Kerja Perawat Rawat Inap Di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

		Pelatihan Komunikasi Efektif	Perilaku Kerja
Spearman's rho	Pelatihan Komunikasi Efektif	Correlation Coefficient	1,00 0
		Sig. (2-tailed)	. .003
		N	60 60
		Correlation Coefficient	.376* 1,000
		Sig. (2-tailed)	.003 .
		N	60 60

Sumber : Data Primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,003 apabila nilai $< 0,05$ maka H1 diterima yang berarti ada hubungan antara pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro.

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa mayoritas responden sebanyak 85% menyatakan pelaksanaan pelatihan berjalan dengan baik. Didukung dengan hasil tabulasi kuesioner nilai tertinggi yaitu terkait materi yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan hubungan intra maupun antar grup pelatihan bermanfaat dalam meningkatkan komunikasi antargrup dan individual.

pelatihan. Materi sendiri adalah salah satu komponen penting dalam sebuah pelaksanaan pelatihan. Kesesuaian materi juga hal penting yang harus diperhatikan dalam pelatihan agar peserta mampu memahami isi materi yang disampaikan.

Akan tetapi tak hanya materi yang perlu di perhatikan, metode pelatihan juga salah satu bagian penting yang harus diperhatikan. Dalam hal ini masih terdapat nilai rendah terkait kurang menariknya metode yang digunakan. Sedangkan dari hasil wawancara dengan beberapa kepala ruang diketahui bahwa mayoritas jawaban yang diberikan menunjukkan, pelatihan memberikan manfaat serta dampak positif terhadap perilaku kerja khususnya dalam faktor hubungan sosial. Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu kepala ruang rawat inap.

“...jelas ada, karena perawat menjadi lebih tau, sebelum action mereka sudah mengetahui, dan menerapkan sesuai yang diberikan saat pelatihan...” (Kepala Ruang Saraf) .

Menurut rifai dan sagala dalam Lijan, (2018) manfaat pelatihan dapat dilihat dari 3 sisi yaitu dari sisi, pegawai, organisasi, dan Hubungan intra maupun antar grup. Dari sisi pegawai salah satu manfaat pelatihan adalah Membantu pegawai dalam membuat keputusan dan memecahkan masalah. Dari sisi organisasi pelatihan bermanfaat dalam memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level organisasi. Sedangkan dalam

Berdasarkan fakta dan teori dapat diketahui pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif memberikan manfaat serta dampak positif terhadap perawat. Komunikasi efektif sendiri merupakan

aspek penting untuk membangun hubungan sosial petugas dengan pasien, rekan kerja, maupun atasan. Salah satu cara untuk meningkatkan komunikasi efektif yaitu dengan dilaksanakan pelatihan. Begitupun di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro, dimana pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelatihan komunikasi efektif dilaksanakan satu tahun enam kali dan dalam satu hari terdapat dua gelombang pelatihan. Dalam pelatihan komunikasi efektif materi yang di berikan sudah sesuai dengan cara berkomunikasi yang efektif baik pada pasien, rekan kerja maupun atasan. Untuk metode yang di gunakan pelatih dalam menyampaikan materi pelatih menggunakan metode berceramah, diskusi, curah pendapat, demonstrasi dan praktek. Sedangkan untuk tujuan pelatihan komunikasi efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan sikap juga sudah tercapai.

2. Perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti perilaku kerja di RSUD Dr.R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojoegoro sudah baik. Hal ini dilihat dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa mayoritas responden sebanyak 85% menyatakan bahwa perilaku kerja perawat sudah baik. Didukung dengan hasil tabulasi kuesioner nilai tertinggi yaitu perawat mampu meningkatkan asuhan keperawatan. Akan tetapi masih terdapat nilai rendah terkait masih kurangnya sosial di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojoegoro sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hubungan perawat dengan atasan yang sudah baik dari segi perawat sudah mampu menyampaikan pendapat kepada atasan, selain itu dari segi

keberanian perawat mengkomunikasikan permasalahan yang dialami ketika mengerjakan tugas. Sedangkan dari hasil wawancara dengan beberapa kepala ruang terkait perilaku kerja perawat khususnya kemampuan perawat dalam berhubungan sosial diketahui bahwa mayoritas jawaban yang di berikan menunjukkan, perilaku kerja perawat rawat inap dalam berhubungan sosial dengan pasien, rekan kerja maupun atasan sudah berjalan dengan baik. Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu kepala ruang rawat inap.

“... Mempengaruhi, cara dia (perawat) bersikap kepada pasien, atasan mereka, karena sdm mempengaruhi ...” (Kepala Ruang Saraf).

Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara pada pasien rawat inap. Berikut hasil wawancara dengan pasien ruang rawat inap.

“...Selalu, memberi tahu saat memberikan tindakan, seperti, pak bangun ya mau di injeksi...” (Pasien Ruang Jantung).

Menurut Muhith, (2018) hubungan sosial atau interaksi sosial merupakan hubungan antar individu yang menghasilkan *Helping Mutualisme*, yaitu hubungan yang saling menguntungkan dan berkualitas serta saling mempengaruhi dalam upaya tercapainya perubahan perilaku, dan perubahan kondisi menjadi lebih baik.

Berdasarkan fakta dan teori dapat diketahui perilaku kerja terkait hubungan

sesama rekan kerja perawat sudah mampu berkoordinasi dalam melakukan pekerjaan, dan dari segi hubungan sosial dengan pasien, perawat sudah mampu meningkatkan asuhan keperawatan dengan pasien.

3. Hubungan Antara Pelatihan Komunikasi Efektif Dengan Perilaku Kerja Perawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro

Berdasarkan hasil analisis melalui uji Spearman Rho menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelatihan komunikasi efektif dengan perilaku kerja perawat rawat inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. Hal ini didukung dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari nilai alpha ($0,003 < 0,05$).

Menurut Notoadmojo (2010) menyatakan bahwa dalam program komunikasi kesehatan, pelatihan adalah salah satu kegiatan pokok dalam rangka distribusi dan pelayanan produksi. Pelatihan memiliki tujuan penting untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sebagai kriteria keberhasilan program secara keseluruhan. Sasaran utama pelatihan adalah para petugas kesehatan sebagai ujung tombak dalam jalur distribusi dan pelayanan.

Berdasarkan fakta dan teori diketahui pelatihan komunikasi efektif merupakan salah satu aspek penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan perilaku kerja. Hal ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marzolina (2014) dengan judul "Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Karyawan Pada PT. Dimensi Breckman, Marzolina, Fitri K. (2014). Pengaruh Pelatihan Dan Budaya Organisasi Terhadap Perilaku Kerja Karyawan Pada PT. Dimensi Barumas Perdana Di Pekanbaru, *Jom Fekon Vol. 1 No.2*

Barumas Perdana Di Pekanbaru" yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kerja. Dimana kontribusi pengaruh pelatihan terhadap perilaku kerja karyawan PT. Dimensi Barumas Perdana di Pekanbaru sebesar 36,7%.

DAFTAR PUSTAKA

- Poltak, L S. (2018) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Perkasa
- Muhith A dan Siyoto S (2018). *Aplikasi Komunikasi Terapeutik Nursing & Health*. Yogyakarta : Andi Offset
- Nurhidayat, W. 2018. *Pengaruh Akuntabilitas dan Profesionalisme Auditor Terhadap Kualitas Audit Internal*. Skripsi. Progam Studi Akuntansi. Universitas Pasundan.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2014) . *Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi : Ilmu & Seni*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bedi A S, Hamid D, dan Topowijono, (2015) Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan Dan Kualitas Pelayanan *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 23 No. 2 administrasi bisnis. studentjournal.ub.ac.id*.
- Purwanto, E.A, dan Sulistyastuti, D.R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Edisi Ke 2. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- PERMENPAN Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei

kepuasan masyarakat terhadap
penyelenggaraan pelayanan
pubik.