



## **PENDAMPINGAN PENYUSUNAN PROSES BISNIS SEBAGAI INSTRUMEN TATA KELOLA KLINIK YAYASAN AT-TAQWA DI KABUPATEN TASIKMALAYA**

**Dede Yuda Wahyu Nurhuda<sup>1</sup> & Jeffry Nugraha<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Universitas Bakti Tunas Husada, Tasikmalaya

E-mail: dedeyuda@universitas-bth.ac.id<sup>1</sup>, jeffry.nugraha@universitas-bth.ac.id<sup>2</sup>

### **RIWAYAT ARTIKEL**

Received: 2025-07-04

Revised : 2025-07-24

Accepted: 2025-07-25

### **KEYWORD**

Clinic

Business Process

Governance

Mentoring

### **KATA KUNCI**

Klinik

Proses Bisnis

Tata kelola

Pendampingan

### **ABSTRACT**

*Private clinics play a strategic role in providing public health services, particularly in supporting the National Health Insurance Programme (JKN). However, not all clinics have systematically documented governance as a form of professional management, which is necessary to provide good health services to the community. This community service activity aims to assist the At-Taqwa Clinic in Tasikmalaya Regency in compiling business process documents as part of clinic governance. The methods used include workshops and participatory mentoring, which encompass activity inventory, job mapping, and the development of job description documents. The outcomes of this activity include data comprising 133 business process activities that have been mapped into the organisational structure and documented as governance documents. These results are expected to strengthen clinic management in the long term as a step toward becoming a better clinic in delivering healthcare services to the community.*

### **ABSTRAK**

Klinik swasta memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan kesehatan masyarakat, terutama dalam mendukung Program JKN. Namun, belum semua klinik memiliki tata kelola yang terdokumentasi secara sistematis sebagai wujud pengelolaan yang profesional sehingga dapat menghadirkan pelayanan kesehatan yang baik bagi masyarakat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan membantu Klinik At-Taqwa di Kabupaten Tasikmalaya dalam menyusun dokumen proses bisnis sebagai bagian dari tata kelola klinik. Metode yang digunakan adalah workshop dan pendampingan secara partisipatif, yang mencakup inventarisasi aktivitas, pemetaan jabatan, dan penyusunan dokumen uraian tugas. Hasil dari kegiatan ini didapatkan data berupa 133 aktivitas proses bisnis yang telah dipetakan ke dalam struktur organisasi dan dijadikan dokumen tata kelola. Hasil ini diharapkan dapat memperkuat manajemen klinik dalam jangka panjang sebagai tahapan menuju klinik yang lebih baik dalam menghadirkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

## **1. Pendahuluan**

Fasilitas kesehatan merupakan sarana vital yang dibutuhkan oleh masyarakat, dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan maka semakin tinggi pula akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tak terkecuali klinik swasta. Fasilitas Kesehatan Klinik

swasta merupakan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh masyarakat. Jumlahnya yang sangat banyak menandakan bahwa peranan klinik swasta ditengah-tengah masyarakat sangat penting. Data jumlah klinik di Indonesia menurut Kemenkes berjumlah 14.564 klinik pratama dan 2.697 klinik utama, sedangkan berdasarkan kepemilikan klinik terdapat

1.950 klinik Pemerintah dan 15.311 klinik swasta (Kemenkes, 2023). Pemerintah dengan otoritasnya berusaha untuk melakukan standarisasi pelayanan klinik, dengan harapan klinik dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Pemerintah juga berupaya dalam meningkatkan akses pelayanan kesehatan masyarakat, melalui Program Jaminan Kesejahteraan Nasional (JKN) bidang kesehatan melibatkan klinik swasta sebagai salah satu pelaksana penjaminan kesehatan masyarakat tingkat pertama melalui BPJS Kesehatan. Dengan hal tersebut maka klinik swasta dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Pengelolaan tata kelola klinik yang baik tentunya merupakan sesuatu yang sangat penting untuk keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Salah satunya adalah pengelolaan SDM, dimana pengelolaan SDM yang baik dan budaya kerja yang kondusif juga terbukti berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Fajar Saputra, 2025). Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir dari interaksi antara berbagai aspek. Komponen atau aspek pelayanan (Sari Dewi R, 2020). Klinik Pratama adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan, meliputi pelayanan medis dasar dan pelayanan medis khusus. Untuk memastikan pengendalian serta peningkatan ketercapaian indikator mutu pelayanan Kesehatan dan kinerja Klinik Pratama secara berkelanjutan, langkah yang dapat ditempuh adalah melalui proses akreditasi (Novitasari dkk, 2022)

Memperhatikan hal tersebut diatas maka dianggap perlu untuk pengabdian melakukan pengabdian masyarakat terkait dengan manajemen tata kelola Klinik, dan pelaksanaan pengabdian dilaksanakan pada Klinik At- Taqwa Salawu Kabupaten Tasikmalaya, dan dengan latar belakang diatas juga kegiatan ini bertujuan untuk membantu Manajemen Klinik At-Taqwa untuk membuat dokumen Tata kelola berupa proses bisnis dan Job deskripsi jabatan-jabatan yang ada.

## 2. Tinjauan Literatur

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, klinik merupakan salah satu jenis fasilitas Pelayanan kesehatan (fasyankes). Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor

Kesehatan, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau spesialisik secara komprehensif (Kemenkes, 2023).

Manajemen dalam kamus Ilmiah Populer, diartikan sebagai pengelolaan usaha: kepengurusan, ketatalaksanaan penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran yang diinginkan. (Widodo, dkk, 2002). Dalam kamus Bahasa Lengkap Bahasa Indonesia, diartikan pimpinan atau direksi yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi, penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. (Anwar Dessy, 2001). manajemen adalah seni melakukan pekerjaan melalui orang-orang. (Husaini Usman: 2006).

Manajemen pengelolaan fasilitas kesehatan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan semua sumber daya dalam fasilitas pelayanan kesehatan (seperti rumah sakit, puskesmas, klinik) untuk mencapai tujuan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien (Efendy, 2019). Dalam panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI Fungsi Manajemen dalam Fasilitas Kesehatan meliputi Perencanaan (Menentukan visi, misi, tujuan, dan strategi pelayanan Kesehatan), Pengorganisasian (Struktur organisasi, pembagian tugas), Pelaksanaan (Koordinasi kegiatan, monitoring proses), Pengawasan dan Evaluasi (Audit mutu, supervisi, perbaikan berkelanjutan) (Kemenkes 2020). Tata kelola fasilitas kesehatan yang baik mencakup: Strategic oversight, Pengelolaan sumber daya (SDM, keuangan, logistik), Monitoring dan evaluasi pelayanan (World Bank, 2011).

Pentingnya tata kelola klinik tiada lain adalah untuk dapat menghadirkan kualitas pelayanan dan yang tidak kalah penting adalah keberlangsungan organisasi/ institusi klinik, karena dua hal tersebut menjadi sesuatu yang harus di perhatikan dan saling menopang satu dengan yang lainnya. Tujuan lain dari Tata kelola Fasilitas Kesehatan adalah Menjamin Pelayanan Kesehatan yang Bermutu melalui memberikan layanan sesuai standar profesi dan kebutuhan pasien dan mengutamakan keselamatan pasien (patient safety) dan mutu berkelanjutan (KARS, 2022). Dan yang tidak kalah penting adalah untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional melalui Optimalisasi sumber daya manusia, obat, alat, dan sarana prasarana serta menekan biaya pelayanan tanpa mengurangi mutu layanan (Azwar, 2019).

Salah satu langkah awal dari proses tata kelola

perusahaan/ organisasi/ institusi yang baik yang akan dan sudah berlangsung adalah dengan penyusunan atau mereview proses bisnis.

Proses Bisnis adalah sekumpulan kegiatan atau aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan suatu keluaran tertentu bagi pelanggan tertentu (Mathias Weske : 2007) Proses bisnis (business process) adalah serangkaian aktivitas atau tugas yang saling terkait yang dilakukan oleh individu atau unit dalam organisasi untuk mencapai tujuan bisnis tertentu (Dumas, M., dkk, 2018). Tujuan Penyusunan Proses Bisnis adalah : sebagai Standarisasi operasional, Peningkatan efisiensi dan produktivitas, Mengurangi duplikasi dan kesalahan kerja, Memudahkan evaluasi dan pengambilan Keputusan, Memfasilitasi otomatisasi dan integrasi sistem (ERP, BPM tools) (Harmon, P, 2014).

Bisnis Proses Manajemen (BPM) adalah pendekatan sistematis dalam merancang, melaksanakan, memantau, dan mengoptimalkan proses bisnis untuk mencapai kinerja terbaik.

Tahapan BPM menurut Dumas et al. (Dumas, 2018):

1. *Identification* – Menentukan proses utama (core) organisasi
2. *Discovery* – Menggali dan memetakan proses yang sedang berjalan (as-is)
3. *Analysis* – Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses
4. *Redesign* – Merancang proses baru (to-be)
5. *Implementation* – Mengadopsi proses baru secara sistemik
6. *Monitoring & Control* – Melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

### 3. Metode

Untuk menghasilkan manfaat yang maksimal, Pengabdian Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan *workshop* dan pendampingan manajemen tata kelola Klinik At-Taqwa. *workshop* merupakan pertemuan ilmiah dalam bidang yang sama, termasuk pendidikan dengan menghasilkan suatu karya (Pribadi : 2016). di dalam *workshop* terdapat kerja sama dalam kelompok kecil dengan permasalahan yang sama (Suprayekti & Anggraeni, S.D. : 2017) adapun aktivitas kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah membuat dokumen aktivitas Klinik (*Proses bisnis* pesantren) dan *mapping/* pemetaan tanggung jawab jabatan yang ada di Klinik AT-Taqwa yang beralamat di Jl. Jl. Salawu-Garut, Salawu, Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia 46471 kegiatan ini melibatkan pemilik, ketua/penanggung jawab klinik, fungsional meliputi dokter, perawat, bidan, apoteker, asisten apoteker dan tenaga

administrasi, marketing dan umum. Pelaksanaan kegiatan ini dilaksanakan dalam rentang waktu Desember 2024 sampai dengan Maret 2025. Adapun kegiatan yang dilaksanakan dengan metode sebagai berikut :

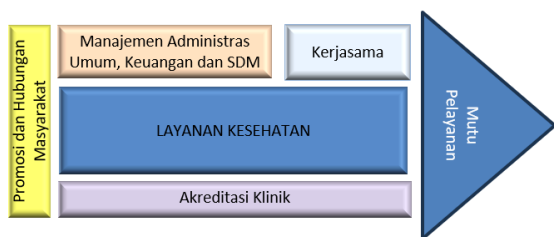
- a. *Identification* – Menentukan proses utama (core) organisasi  
Sebelum melakukan penyusunan proses bisnis maka dilakukan penetapan proses bisnis utama dengan membuat *Value chain* klinik, penyusunan ini dilakukan dengan Owner dan pimpinan Klinik.
- b. *Discovery* – Menggali dan memetakan proses yang sedang berjalan (as-is)  
Proses ini merupakan proses inventarisir proses bisnis berupa aktivitas yang sedang berjalan dan dilakukan di klinik. Inventarisir dilakukan dengan menelaah dokumen dan wawancara secara langsung dengan pegawai yang terlibat baik fungsional (dokter, perawat, bidan, apoteker) maupun tenaga administrasi.
- c. *Analysis* – Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses  
Proses ini diawali dilakukan oleh pengabdian dan hasilnya di diskusikan dengan pemilik dan ketua klinik, dengan diikuti literasi dan perbandingan serta memperhatikan regulasi pelayanan kesehatan yang berlaku.
- d. *Redesign* – Merancang proses baru (to-be) dan *Implementation* – Mengadopsi proses baru secara sistemik  
Setelah dokumen inventarisir proses bisnis di evaluasi melalui tahapan analisis diatas, maka ada beberapa koreksi yang berimplikasi pada adanya penambahan dan atau pengurangan proses bisnis yang ada, dengan memperhatikan tujuan, karakteristik klinik dengan memperhatikan proses bisnis keberlangsungan proses bisnis utama.

Dari semua tahapan ini maka didapatkan dokumen utama berupa inventarisasi proses bisnis klinik yang menjadi bahan untuk *mapping* beban kerja.

### 4. Hasil

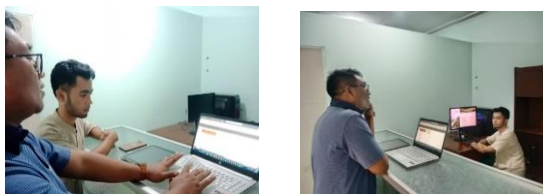
Hasil dari pengabdian yang dilaksanakan melalui tahapan *Identification, Discovery, Analysis, Redesign* dan *Implementation* dilakukan dengan kegiatan yang dirancang dengan aktivitas wawancara, *Workshop* dan pendampingan penyusunan proses bisnis Klinik At-Taqwa Salopa Kabupaten Tasikmalaya.

- a. Wawancara dilakukan sebagai tahapan *Identification*, dimana ditahapan dilakukan wawancara yang didalamnya meliputi diskusi dan penetapan keputusan dengan pemilik dan ketua klinik terkait dengan penetapan proses bisnis utama sesuai dengan visi misi dan tujuan klinik sehingga dari wawancara ini dihasilkan Proses Bisnis Utama klinik At-Taqwa berupa Value Chain. Proses bisnis utama yang dihasilkan dari hasil kegiatan tahapan ini adalah sebagai berikut :
- Promosi dan Hubungan Masyarakat
  - Layanan Kesehatan
  - Manajemen Administrasi Umum, Keuangan dan SDM
  - Kerjasama dan
  - Akreditasi



**Gambar 1.** Value Chain/ Proses Bisnis Utama Klinik At-Taqwa

- b. *Workshop* dan pendampingan ini, dilakukan sebagai tahapan pelaksanaan *Discovery, Analysis, Redesign* dan *Implementation*, dalam kegiatan tersebut diberikan materi dan strategi penyusunan dan inventarisir proses bisnis bagi semua pegawai dan pemilik klinik, sehingga pegawai yang terlibat dalam pengelolaan klinik dapat memahami dengan baik peran dan fungsi masing-masing sesuai dengan jabatannya, dilanjutkan dengan proses inventarisir dan dilaksanakan oleh pejabat di setiap bagian jabatan yang ada, dengan didampingi pengabdian dan pemilik klinik



**Gambar 1.** Proses Inventarisasi Proses Bisnis dengan staf Klinik dilapangan/ tempat kerja

Aktivitas yang menjadi pekerjaan *existing* di Klinik di *review* kembali serta dilakukan analisis terkait dengan aktivitas-aktivitas lainnya yang dibutuhkan dengan mempertimbangkan *proses*

*bisnis* utama yang ditetapkan sebagai acuan dengan mempertimbangkan strategi pengembangan klinik.

Dari aktivitas impentarisasi ini, dihasilkan dan teridentifikasi ada 110 aktivitas proses bisnis yang dilakukan, aktivitas tersebut dibahas dan diverifikasi secara mendalam melalui diskusi antara pengabdian, pemilik, pegawai dengan disertai berliterasi dengan bahan/sumber dan pembeding relevan dengan pokok pembahasan.

Dari hasil verifikasi dan pembahasan tersebut maka didapatkan dan disepakati 133 proses bisnis yang ditetapkan menjadi aktivitas proses bisnis Klinik.

Gambaran hasil dari verifikasi proses bisnis dapat dilihat dari table dibawah ini.

		JUMLAH JOBDESC TOTAL
		JUMLAH JOBDESC
Responsibility	LEVEL	NAMA KEGIATAN STRUKTUR ORGANISASI
	0 1 2 3	
1	01	PROMOSI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT
1	01.01	Iklan Media
1	01.01.01	Mengumpulkan data dan informasi
1	01.01.02	Menyiapkan konsep
1	01.01.03	Membuat company profile klinik untuk jejaring klinik
1	01.01.04	Membuat leaflet, spanduk dan x-banner.
1	01.02	Melakukan promosi melalui Bakti sosial
1	01.03	Advokasi kepesertaan BPJS Kesehatan
0	02	LAYANAN KESEHATAN
1	02.01	Layanan Poli Umum
1	02.01.01	melakukan Anamnesa Pasien
2	02.01.02	Melakukan Layanan Medis
1	02.01.03	membuat rujukan ke unit yang relevan
2	02.01.04	membuat surat keterangan sakit/sehat
2	02.01.05	Melakukan home care

**Tabel 1.** Gambaran Daftar Aktivitas Proses Bisnis

Setelah beres tahapan penetapan aktivitas proses bisnis maka tahapan selanjutnya adalah dilakukan *mapping responsibility/* pemetaan tanggung jawab dari semua aktivitas tersebut pada jabatan-jabatan, dengan terlebih dahulu dilakukan penetapan kebutuhan jabatan. Proses *mapping* ini dilakukan melalui diskusi dan pembahasan yang dilakukan oleh pemilik, ketua dan perwakilan pegawai.

Dari proses kegiatan ini maka telah dipetakan *mapping responsibility/* pemetaan tanggung jawab jabatan sesuai dengan proses bisnis yang telah disusun.

Gambaran dari *mapping responsibility/* pemetaan tanggung jawab jabatan yang dihasilkan dan ditetapkan adalah sebagaimana tabel dibawah ini.

JUMLAH JOBDESC TOTAL	14	5	22	10	20	17	10	2	12	4	8	11	2
JUMLAH JOBDESC	13	5	20	8	18	15	8	0	10	2	6	9	0
NAMA KEGIATAN STRUKTUR ORGANISASI		Ketua	Adim	dili	Dokter umum	perawat	Bidan	analis	Apteker	Ass apoteker	Pembantu	Marketing	
<b>PROMOSI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT</b>	R												
Iklan Media												R	
Mengumpulkan data dan informasi			S									R	
Menyiapkan konsep												R	
Membuat company profile klinik untuk jejaring klinik			S									R	
Membuat leaflet spanduk dan x-banner.												R	
Melakukan promosi melalui Bakti sosial			S									R	
Advokasi kepesertaan BPJS Kesehatan			R									S	
<b>LAYANAN KESEHATAN</b>													
Layanan Poli Umum	R												
melakukan Anamnesa Pasien				R									
Melakukan Layanan Medis				R	R1								
membuat rujukan ke unit yang relevan				R									
membuat surat keterangan sakit/sehat				R	R1								
Melakukan home care				R	R1								

Tabel 2. Daftar Aktivitas Proses Bisnis dan Mapping jabatan

Dari gambaran tabel diatas dapat dilihat bahwa setiap proses bisnis yang telah ditetapkan sudah ada penanggung jawab dari pelaksana proses bisnis tersebut, sehingga tidak dimungkinkan aktivitas proses bisnis ini tidak dilaksanakan, hal tersebut dikarenakan sudah melekat menjadi tanggung jawab jabatan.

Dari proses Inventarisasi dan mapping proses bisnis ini juga didapatkan dokumen JobDest/ daftar pekerjaan dan kewenangan sebagai uraian jabatan dari setiap jabatan yang ada di Klinik.

URAIAN JABATAN		No. :
Marketing		Revisi :
		Tanggal :
		Halaman :
<b>I. IDENTIFIKASI</b>		
Nama Jabatan	Marketing	
Bidang		
Jabatan Atasan		
<b>II. TUJUAN JABATAN</b>		
<b>III. TANGGUNG JAWAB UTAMA (SPESIFIK)</b>		
Area Accountability & Activities		
Tanggung Jawab Utama & Aktifitas		
Sl. No.	Uraian	Keterangan
01.01.01	Iklan Media	R
01.01.02	Mengumpulkan data dan informasi	R
01.01.03	Menyiapkan konsep	R
01.01.04	Membuat company profile klinik untuk jejaring klinik	R

Tabel 3. Gambaran Form Uraian Jabatan atau Job Description

Dokumen-dokumen hasil dari hasil setiap tahapan kegiatan diverifikasi ulang oleh pengabdian untuk selanjutnya difinalisasi dan ditetapkan sebagai dokumen resmi Klinik oleh Ketua Klinik dan disaksikan pemilik Klinik.



Gambar 1. Gambar Penyerahan dokumen Proses Bisnis dan Dokumen Job Description dari pengabdian kepada Pemilik Klinik

### 5. Kesimpulan

Pengabdian penyusunan Proses Bisnis melalui kegiatan Workshop dan pendampingan menghasilkan dokumen proses bisnis dan mapping jabatan, serta dokumen penyerta lainnya berupa dokumen uraian jabatan yang berisi jobdest utama dari setiap jabatan yang ada di Klinik At-Taqwa. Dokumen ini sangat diperlukan untuk peningkatan kualitas tata kelola Klinik yang sebelumnya masih belum terdokumentasi dengan baik. dengan hasil dari pengabdian ini diharapkan dapat menjadi bahan bagi pemangku kebijakan untuk pengelolaan klinik yang baik dimasa yang akan datang. Untuk memaksimalkan implementasi hasil pengabdian ini maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala oleh Ketua dan atau pemilik klinik sehingga dapat senantiasa menyesuaikan pengembangan proses bisnis klinik sesuai dengan yang dibutuhkan.

### 6. Persembahan

Jurnal pengabdian ini difasilitasi oleh Universitas Bakti Tunas Husada Kami mengucapkan terima kasih kepada dekan, Ketua Jurusan dan rekan-rekan dosen serta tidak lupa pula ucapan terimakasih disampaikan untuk owner, pimpinan, dokter, perawat, laboran dan pegawai Klinik At-Taqwa atas kerjasama dan waktunya yang sangat membantu pengabdian ini.

### 7. Referensi

**Buku**  
 Anwar, D. (2001). *Kamus lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Aditama.  
 Azwar, A. (2019). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: UI Press.  
 Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of business process management* (2nd ed.). Cham: Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-56509-4>  
 Effendy, C. (2018). *Manajemen rumah sakit*. Jakarta: Salemba Medika.  
 Harmon, P. (2014). *Business process change: A business process management guide for managers and process professionals* (3rd ed.). Waltham, MA: Morgan Kaufmann.  
 Usman, H. (2006). *Manajemen: Teori, praktik dan riset pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.  
 Weske, M. (2007). *Business process management: Concepts, languages, architectures*. Berlin:

Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-540-73522-3>

Widodo, dkk. (2002). *Kamus ilmiah populer*. Yogyakarta: Absolut.

KARS. (2022). *Standar nasional akreditasi rumah sakit*. Jakarta: Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2023*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

### Artikel Jurnal

Fajar, S. P. (2025). Pengaruh faktor manajemen internal terhadap ketercapaian indikator mutu pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan pratama (Klinik X). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 14(1), 1–8. Retrieved from <https://journals.uima.ac.id>

Novitasari, M., Budiyanti, R. T., & Siatmi, A. (2022). Kesiapan akreditasi klinik pratama dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. *Link: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/link.v18i1.7685>

Pribadi, S. (2016). Kegiatan workshop dengan metode kolaboratif dan konsultatif sebagai upaya meningkatkan kemampuan guru dalam menetapkan KKM. *Jurnal Ilmiah Mitra Swara Ganesha*, 3(1), 16–30.

Sari, D. R. (2020). Analisis kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan di Puskesmas Payo Selincah [Patient satisfaction analysis based on service quality at Payo Selincah Community Health Center]. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6, 1–7. Retrieved from <http://jurnal.stikesharapanibu.ac.id/index.php/JHTM/article/view/215>

Suprayekti, & Anggraeni, S. D. (2017). Pelaksanaan program workshop “Belajar Efektif” untuk orang tua. *Jurnal Ilmiah Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Nonformal*, 12(2), 129–136.

### Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).