

## HUBUNGAN PENERAPAN PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENT*) DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA

Agus Salim<sup>1\*</sup>, Paradila Puspita Sari<sup>2</sup>, Anastasya Shinta Yuliana<sup>3</sup>

Universitas Awal Bros<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : royyanfaraz85@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan Prima adalah pelayanan memberikan apa yang diharapkan pelanggan pada saat mereka membutuhkan dengan lebih baik dari pada jenis penawaran kepada pelanggan. Elemen pelayanan prima yaitu, *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *anticipation* (antisipasi). Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, dilaksanakan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara dengan jumlah responden 94 pasien yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan *uji chi-square*. Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan prima (*Service Excellent*) dengan variabel *Attitude* dengan nilai  $P=0,0,035$ , *Attention* dengan nilai  $p=0,015$ , *Action* dengan nilai  $p=0,035$ , *Anticipation* dengan nilai  $p=0,010$ , dengan kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Bhayangkara. Kesimpulannya adalah semakin baik penerapan pelayanan prima, maka tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara akan semakin meningkat. Maka disarankan kepada Rumah Sakit untuk mempublikasikan SOP melalui berbagai media seperti, Banner agar petugas kesehatan dapat meningkatkan pelayanan prima dan kinerja sesuai SOP.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, pelayanan prima

### ABSTRACT

*Excellent Service is a service that provides what customers expect when they need it better than the type of offer to customers. Elements of excellent service are attitude, attention, action, and anticipation. The purpose of this study was to determine whether there is a relationship between the application of service excellence and outpatient satisfaction at Bhayangkara Hospital. This study uses a type of quantitative research with a cross-sectional design, conducted at the Bhayangkara Hospital Outpatient Installation with a total of 94 patient respondents taken with Accidental Sampling technique. Data collection using a questionnaire. Data were analyzed using the chi-square test. The results showed that there is a significant relationship between excellent service (Service Excellent) with attitude variables with a value of  $P = 0.035$ , Attention with a value of  $p = 0.015$ , Action with a value of  $p = 0.035$ , Anticipation with a value of  $p = 0.010$ , with the satisfaction of outpatients Bhayangkara Hospital. The conclusion is that the better the implementation of excellent service, the level of satisfaction of outpatients at Bhayangkara Hospital will increase. So it is recommended to the Hospital to publish SOP through various media such as, Banners so that health workers can improve excellent service and performance according to SOP*

**Keywords** : excellent service, patient satisfaction

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan keadaan yang mencakup kesehatan fisik, mental, dan sosial secara keseluruhan, bukan hanya bebas dari penyakit tetapi juga bersih dari lingkungan. Orang yang sehat dapat melakukan aktivitas sehari-hari dan melakukan tugasnya dengan baik tanpa tergantung oleh penyakit atau gangguan lainnya, yang dapat meningkatkan derajat kesehatan mereka. Kemampuan seseorang untuk menangani masalah dan tekanan mempengaruhi

kesehatan mereka. Kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sehat seseorang, baik secara fisik jiwa, maupun sosial dan bukan sekedar terbebas dari penyakit untuk memungkinkannya hidup produktif (UU No. 17 tahun 2023).

Dalam meningkatkan derajat kesehatan dibutuhkan tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, dan salah satu tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit. Rumah sakit disini sebagai tempat dimana orang sakit dirawat, mereka memberikan pelayanan medis untuk berbagai masalah medis. Rumah sakit merupakan sebuah institusi yang memberikan layanan kesehatan individu maupun kelompok secara menyeluruh, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Permenkes No.3 tahun 2020).

Rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang setia, rumah sakit menawarkan berbagai macam layanan medis yang dapat unggul. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan instalasi rawat jalan. Pelayanan instalasi rawat jalan merupakan jenis fasilitas kesehatan yang berfokus pada diagnosis dan pengobatan penyakit akut atau mendadak dan kronis yang tidak memerlukan rawat inap, seperti poliklinik dan praktek spesialis. Untuk itu layanan ini telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit (Syamsul, 2021).

Dimana pelayanan itu sendiri merupakan pelayanan setiap tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan orang lain. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit memenuhi harapan, bahkan melebihi harapan pasien, kepuasan pasien memudahkan proses penyembuhan pasien sehingga tujuan pelayanan prima untuk memberikan penyembuhan dapat tercapai (Pratiwi, 2021). Banyak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi untuk mempertahankan kesetiaan pelanggan dan memberikan pelayanan prima (*service excellent*). Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan yang terbaik yang memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. istilah ini sudah lama ada didunia kerja, baik dalam bisnis yang menguntungkan maupun yang tidak menguntungkan (Irawati, 2017).

Dalam *service excellent* sendiri membuat suatu layanan menjadi lebih berkualitas dan akan berdampak pada kepuasan pasien, itu sendiri merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan diharapkan sesuai dengan keadaan kesehatan rumah sakit yang sebenarnya, dengan kepuasan pasien bervariasi tergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan rumah sakit. Namun, beberapa layanan tidak memenuhi kebutuhan pasien dan kepuasan pasien masih belum mencapai standar (Barus, 2023).

Hasil survey awal yang peneliti lakukan ke Rumah Sakit Bhayangkara dengan telaah dokumen, didapatkan hasil bahwa terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang signifikan namun terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang tidak signifikan, terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang signifikan, namun juga terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang tidak signifikan. Pada tahun 2023 bulan Januari ke Februari mengalami kenaikan sebesar 2.322 pasien menjadi 2.369 kunjungan pasien. selanjutnya pada bulan Februari ke April mengalami penurunan drastis sebesar 2.369 pasien menjadi 1.509 pasien. kemudian pada bulan April ke Mei mengalami peningkatan sedikit sebanyak 1.509 pasien menjadi 1.946 pasien. Pada bulan mei ke juni mengalami penurunan sebesar 1.946 menjadi 1.541 pasien. kemudian pada bulan Juni ke Juli mengalami peningkatan sebanyak 1.541 pasien menjadi 1.876 pasien. pada bulan Juli ke Agustus mengalami penurunan sedikit sebanyak 1.876 menjadi 1.764 pasien. pada bulan Agustus ke bulan September mengalami penurunan sebanyak 1.764 menjadi 1.503 pasien. Kemudian pada bulan September ke Oktober mengalami kenaikan sebesar 1.503 menjadi 1.738 pasien. Pada bulan Oktober ke November mengalami penurunan sebesar 1.738 menjadi 1.572 pasien. pada bulan November ke bulan Desember mengalami penurunan sebesar 1.572 menjadi 1.446 pasien.

Data kunjungan yang didapatkan oleh peneliti saat survey awal dengan cara telaah dokumen, didukung oleh hasil survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan observasi dan didapatkan hasil bahwa pasien di ruang tunggu rawat jalan sedikit dan tergolong sepi. Kemudian pada saat survey awal yang dilakukan oleh peneliti dengan cara observasi juga didapatkan hasil bahwa terdapat alur pendaftaran rawat jalan, namun terletak diatas pintu masuk dan alurnya sangat kecil sehingga tidak dapat dibaca oleh pasien atau keluarga pasien dengan leluasa. Ini juga dapat mempersulit pasien saat ingin mendapatkan pelayanan dikarenakan pasien harus bertanya kepada petugas karena tidak melihat alur tersebut.

Lalu hasil telaah dokumen dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti saat survey awal di rumah sakit, didukung dengan hasil wawancara non formal yang peneliti lakukan kepada 5 orang responden yang merupakan pasien rawat jalan rumah sakit Bhayangkara, dan didapatkan hasil bahwa terkait pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien menunjuk masalah kurangnyaantisipasi petugas terhadap antrian padat dan lamanya dalam pengambilan obat, sehingga hal tersebut membuat pasien mengeluh dan kemungkinan hal ini juga yang menyebabkan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan.

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan desain cross sectional. *Cross sectional* merupakan jenis data yang nilainya diambil pada saat tertentu (*one shoot time*) dalam batasan yang sesuai dengan atribut pengukuran tertentu. Populasi dari penelitian ini, yaitu seluruh pasien pada instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Pekanbaru. Jumlah populasi penelitian ini dihitung berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada periode Januari-Desember 2023 sebesar 19.586 pasien. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskripsi data, Analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis bivariat dilakukan dengan membuat tabel silang (*contingency*) antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji statistik yang digunakan adalah uji *Chi square* yang bertujuan untuk mempelajari hubungan antara dua variabel dengan derajat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ).

## HASIL

### Analisis Univariat

Dari 94 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden yang menilai Pelayanan Prima (*Service Excellent*) di Rumah Sakit Bhayangkara dengan kategori prima sebanyak 94 responden (100%) artinya Rumah Sakit Bhayangkara telah melaksanakan pelayanan prima dengan sangat baik dan dari 94 responden yang dijadikan sampel penelitian, responden yang memberikan penilaian terhadap kepuasan pasien pada pelayanan prima (*service excellent*) di Rumah Sakit Bhayangkara dengan kategori prima sebanyak 94 responden (100%) artinya keseluruhan responden merasa puas atas pelayanan prima yang diberikan oleh RS Bhayangkara.

### Analisis Bivariat

#### Analisis Koefisien Kontigensi *Chi-Square*

Dari hasil perhitungan korelasi *Chi-Square*, maka diperoleh nilai r sebesar 0,837 yang berada diantara 0,71 – 0,80. Dapat disimpulkan bahwa hubungan penerapan antara pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara dapat dikatakan sangat kuat.

### Analisis Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan besarnya hubungan penerapan antara pelayanan prima (*service excellent*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara adalah sebesar 70,05%. Sedangkan 29,95% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar model penelitian yang digunakan pada peneliti ini.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Hubungan *Attitude* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di dapat nilai P Value = 0,035 kurang dari 0,05, dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%). Hal ini berarti bahwa ada hubungan penerapan antara attitude terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara.

Pengujian Hipotesis Hubungan *Attention* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di dapat nilai P Value = 0,015 kurang dari 0,05, dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%). Hal ini berarti bahwa ada hubungan penerapan antara attention terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Pengujian Hipotesis Hubungan *Action* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di dapat nilai P Value = 0,035 kurang dari 0,05, dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%). Hal ini berarti bahwa ada hubungan penerapan antara action terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Pengujian Hipotesis Hubungan *Anticipation* Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di dapat nilai P value = 0,010 kurang dari 0,05, dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%). Hal ini berarti bahwa ada hubungan penerapan antara anticipation terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara.

## PEMBAHASAN

### Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) pada Petugas Rumah Sakit Bhayangkara

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara di ketahui pelayanan prima (*service excellent*) di Rumah Sakit Bhayangkara telah dilaksanakan dengan baik (prima) dimana 100 % responden menyatakan persetujuannya terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh RS Bhayangkara. Berdasarkan pada penelitian olahan data yang telah dilakukan maka dapat dilihat pada uji *Chi-Square* bahwa nilai P value pada *attitude* 0,035 lebih kecil dari 0,05 hal ini berarti bahwa ada signifikan hubungan antara *attitude* dengan kepuasan pasien rawat jalan. Pada variabel *attention* memiliki nilai signifikan sebesar 0,015 lebih kecil dari 0,05 yang berarti bahwa *attention* dalam pelayanan prima berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan. Pada variable *action* 0,035 lebih kecil dari 0,05 yang berarti *action* pada pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien rawat jalan. Sedangkan *anticipation* memiliki nilai signifikan sebesar 0,010 lebih kecil dari 0,05 yang berarti *anticipation* yang terkait pelayanan prima secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan dilakukan oleh Pratiwi (2021) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makassar”. Menunjukkan bahwa indikator pelayanan prima (sikap, perhatian, tindakan, penampilan, kemampuan, dan tanggung jawab terbukti signifikan indikator-indikator tersebut mempengaruhi kepuasan pasien di ruang tersebut mempengaruhi kepuasan pasien diruang rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Namun pada penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh Rahmatiq (2023) yang berjudul “Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima pada Petugas Pendaftaran rawat jalan di RSUD sultan thaha Saifuddin kabupaten tebo”. Mendapatkan hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan RSUD sultan thaha Saifuddin kabupaten tebo tahun 2020. Peneliti berasumsi bahwa dalam hasil penelitian ini mendukung strategi peningkatan pelayanan prima di rumah sakit. Dengan fokus pada sikap, perhatian,

tindakan, dan antisipasi rumah sakit dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Bahwa pentingnya pelayanan prima sebagai strategi untuk memastikan pasien mendapatkan perawatan dan layanan terbaik, yang ada girirannya meningkatkan kepuasan pasien meperkuat citra positif rumah sakit.

### **Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di RS Bhayangkara menunjukkan bahwa 94 responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian, 100% responden memiliki kepuasan pada Rumah Sakit Bhayangkara khususnya pada pasien rawat jalan. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Irawati (2017) dengan judul “Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (*service excellent*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Daerah dr. Sayidiman Magetan tahun 2017”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima (sikap, kemampuan, tindakan perhatian) masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Selain itu, peneliti tidak sejalan dengan peneliti yang dilakukan oleh Alim (2019) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makasar” hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Peneliti berasumsi bahwa, kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara merupakan aspek penting dalam evaluasi kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepuasan ini dapat dicapai melalui berbagai langkah strategis. Pertama kualitas layanan medis harus ditingkatkan dengan memastikan bahwa staf medis, termasuk dokter dan perawat, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang melalui pelatihan berkelanjutan untuk mengurangi waktu tunggu pasien dan memberikan pengalaman yang lebih baik.

### **Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhayangkara**

Berdasarkan hasil yang didapat dengan menggunakan korelasi *Chi-Square* diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,837 dan  $P\ value = 0,034$  kurang dari 0,05, dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%). Ini berarti  $H_0$  ditolak, maka ada hubungan antara penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Peneliti sejalan dengan hasil penelittian yang dilakukan oleh Pratiwi & Putra (2021) di RSUD Labuan Baji Maksar Universitas menunjukkan nilai signifikan 0,000( $p < 0,05$ ). Nilai ini menyatakan bahwa ada pengaruh penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makasar.

Berdasarkan penelitian tidak sejalan yang dilakukan oleh Sinulingga (2021) yang berjudul “Hubungan Pelayanan Prima Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021” yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara umur dengan kepuasan pasien rawat jalan. Asumsi peneliti pada hasil penelitian, penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara memiliki pengaruh pada *attitude*, *attention*, *action* dan *anticipation*, meskipun demikian tujuan dari pelayanan prima yaitu kepuasan pasien. Pelayanan prima bisa berhubungan erat dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pasien.

### **KESIMPULAN**

*Attitude* memiliki Sig. 0,035 < 0,05 sehingga dapat berhubungan pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Penerapan *attitude* yang baik sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien rawat jalan dan berkontribusi langsung terhadap



tingkat kepuasan mereka di RS Bhayangkara. *Attention* memiliki Sig  $0,015 < 0,05$  sehingga berhubungan pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Ketika staf medis memberikan perhatian yang cukup kepada pasien, hal ini menciptakan perasaan dihargai dan didengarkan, yang merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien.

*Action* memiliki Sig  $0,06 < 0,05$  sehingga berhubungan pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Tindakan nyata yang diambil oleh tenaga medis dan staf rumah sakit langsung mempengaruhi kualitas dan efektivitas perawatan yang diterima oleh pasien dan akan meningkatkan kepuasan mereka. *Anticipation* memiliki Sig  $0,010 < 0,05$  terdapat hubungan pada kepuasan pasien rawat jalan di RS Bhayangkara. Rumah sakit dan staf medis yang mampu mengantisipasi kebutuhan pasien maka akan mampu mengurangi tingkat kecemasan pasien dan mampu mempengaruhi kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing saya, yang dengan sabar, memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penelitian hingga penyusunan artikel ini. Dukungan yang diberikan sangat berharga dalam mengembangkan ide dan memperbaiki setiap langkah penelitian yang saya lakukan. Terimakasih kepada seluruh responden penelitian yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan pengambilan data penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). *Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Anlitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makasar)*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2).
- Anshari, Z. (2022). *Pelayanan Kesehatan Primer*. <https://ipinternasional.com/wp-content/uploads/2013/06/Zaim-Anshari-Buku-Referensi.pdf>
- Ardiyansyah, M, A. M. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kpuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. 1–14.
- Barus, M., Novitarum, L., & Sianipar, D. (2023). Hubungan service excellent perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Sana Elisabeth Medan. *Jurnal Sahabat Keperawatan*, 5(1), 166–175.
- Chendra, W. J., Mulyani, S. R., & Yuliaty, F. (2024). Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Reputasi Rumah Sakit ( StudiI Survei Pada Pasien JKN Di RS Swasta Ambon ). 5, 4530–4545.
- Daryanto, D. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Date, R., & Search, Q. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Yogyakarta. 1–154.
- Donal Nababan, Jasmen Manurung, Siska Evi Martina, S. W. (2020). Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum.
- Hakim, L. N. (2020). Urgensi Revisi Undang-Undang tentang Kesejahteraan Lanjut Usia. *Aspirasi: Jurnal Masalah-Masalah Sosial*, 11(1), 43–55.
- Handayani, R. (2022). *Sistem Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Bintang Semesta Media

- Irawati, A. D. (2017). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (*Service Excellent*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah dr.Sayidiman Magetan Tahun 2017. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kemendes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit, 3, 1–80.
- Mishbahuddin. (2020). Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta : Tangga Ilmu
- Nababan, D. (2020). Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum. Yogyakarta : Zahir Publishing
- Oktaviani, V. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang. *Skripsi*, 242.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1),
- Pitriani, M., Supriyanto, & Surajiyo. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Komunikasi Sebagai Variabel Moderasi Di Puskesmas Simpang Periuik Kota Lubuklinggau. *ESCAF (Economic, Social Science, Computer, Agriculture And Fisheries)*, Maret, 23–30.
- Pratama, Y. D. (2021). Perlindungan hukum terhadap pasien BPJS Kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 2(2), 191–199.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 7(1), 30.
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1–300.
- Rahmatika, C., Pardede, R., & Widuri, N.E. (2021). Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo. *Jurnal Kebijakan Strategi dan Pentalaksanaan Penanggulangan*.
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO)*, 3(1), 2029.
- Rumah Sakit Bhayangkara, (2023). Profil Rumah Sakit Bhayangkara 2023. Pekanbaru: Rumah Sakit Bhayangkara
- Sihombing, F. (2021). Buku Ajar Keselamatan Pasien dan Keselamatan Kesehatan Kerja. In *Correspondencias & Análisis (Issue 15018)*.
- Sihombing, Y. A. (2022). Loyalitas Pasien. Jawa Tengah : Jaya Expanding Management
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmasya*, 4 (1), 86-96.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Syamsul, M. (2021). Pengantar Kesehatan Masyarakat. Cirebon : Insania
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. (2009). 369(1), 1689–1699.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia (Issue October).
- Wianti, A. (2023). Dasar-dasar Manajemen Kesehatan. Jawa Barat : Lovrinz Publishing
- Yogama, M., Mega, S., & Nadapdap, T. P. (2020). *Associated Road Outpatients Registration Officer Service On Best Service At Kabanjahe Hospital Karo Regency 2020. Journal Health and Science ; Gorontalo Journal Health & Science Community*,