

GAMBARAN PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN DI PUSKESMAS TALANG JAMBE

Maya Apriani^{1*}, Neni Trina² Venny Mayummi Gultom³

Program Studi Administrasi Kesehatan STIKES Budi Mulia Sriwijaya^{1,2}

*Corresponding Author : mayaapriani99@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan prima merupakan elemen utama di unit pelayanan kesehatan yang dituntut memberikan pelayanan kesehatan memenuhi standar pelayanan yang optimal. Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan mempunyai peran penting menjaga mutu puskesmas. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan agar pelayanan puskesmas lebih optimal, efektif dan efisien. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Talang Jambe. Desain penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif eksploratif (*exploratory study*). Pelaksanaan penelitian bulan September 2024 di Puskesmas Talang Jambe. Sampel penelitian ini adalah tenaga/pimpinan tenaga administrasi kesehatan di Puskesmas Talang Jambe. Variabel dalam penelitian ini adalah deskripsi pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di puskesmas Talang Jambe. Hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan baik, namun puskesmas Talang Jambe merupakan puskesmas baru sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai pasien masih sedikit dan *double job*, sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar namun masih kurang optimal. Rekomendasi Penelitian perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada tenaga administrasi kesehatan sehingga puskesmas dapat meningkatkan mutu pelayanan prima dan melakukan sosialisasi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang puskesmas Talang Jambe.

Kata kunci : pelayanan prima, tenaga administrasi kesehatan

ABSTRACT

Excellent service is the main element in health service units which are required to provide health services that meet optimal service standards. Excellent service quality, health administration staff have an important role in maintaining the quality of community health centers. Efforts are needed to improve the quality of excellent service from health administration staff so that community health center services are more optimal, effective and efficient. The aim of the research is to determine the description of the excellent service of health administration staff in health administration services at the Talang Jambe Community Health Center. This research design uses exploratory descriptive research (exploratory study). Implementation of research in September 2024 at Talang Jambe Community Health Center. The sample for this research is the health administration staff/leaders at the Talang Jambe Community Health Center. The variable in this study is a description of the excellent service of health administration staff in providing health administration services at the Talang Jambe health center. The results of the research obtained that the quality of the health administration staff's excellent service in providing health administration services was good, however, the Talang Jambe Community Health Center is a new community health center so that there are still few people registered as patients and they have double jobs, so this has an impact on the services provided which already meet Naman standards and are still less than optimal. Research Recommendations: Efforts are needed to improve the quality of good service among health administration staff so that the health center can improve the quality of excellent service and carry out outreach to increase public knowledge about the Talang Jambe health center.

Keywords : excellent service, health administration personnel

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah satu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam bentuk usaha-usaha kesehatan pokok (Azwar, 1999). Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan terdepan yang langsung bisa dijangkau oleh masyarakat, puskesmas menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dan merupakan ujung tombak dalam hal pelayanan kesehatan di seluruh tanah air, utamanya dalam era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dapat membantu mewujudkan derajat kesehatan yang optimal (Amir, R., 2023).

Organisasi pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan salah satu tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas. Dalam hal keikutsertaan kelompok masyarakat dalam pengabdian masyarakat, telah dibentuk berbagai upaya kesehatan berbasis masyarakat (UKBM) seperti Pos Pelayanan Terpadu (Posyandu), Pos Pembinaan Terpadu (Posbindu), Desa Siaga, dan kelompok lain. Kendala utama semua UKBM adalah sama, yaitu rendahnya aktivitas kelompok karena kurangnya pembinaan dari Puskesmas (Kementerian PPN/Bappenas, 2022). Produk yang dihasilkan Puskesmas dan Rumah Sakit adalah jasa yang sifatnya *intangible* (susah diukur), dan jasa pelayanan yang diberikan bergantung pada jenis penyakit yang diobati. Sebuah organisasi seperti Puskesmas membutuhkan pendokumentasian atau pengarsipan dalam pengelolaannya, salah satunya adalah Administrasi Kesehatan. Administrasi Kesehatan bertanggung jawab dalam pengarsipan dan pendataan sumber daya dalam fasilitas pelayanan kesehatan. Administrasi Kesehatan berperan dalam mengembangkan dan menerapkan kebijakan-kebijakan kesehatan yang berbasis pada data dan penelitian. Administrator Kesehatan mengelola fasilitas medis, klinik, atau departemen untuk dokter, termasuk dalam elemen manajemen kesehatan, informasi dan subsistem peraturan (Anggraeni, N. M, 2021).

Pelayanan prima merupakan elemen utama di unit pelayanan kesehatan yang dituntut memberikan pelayanan kesehatan memenuhi standar pelayanan yang optimal. Salah satu peran Rumah sakit agar survive memberikan pelayanan kesehatan harus memiliki sistem manajemen baik khususnya pengelolaan sumber daya manusia sehingga dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakat dan pasien. Penyelenggaraan Administrasi Kesehatan meliputi perencanaan, pengaturan dan pembinaan, serta pengawasan dan pertanggungjawaban didasarkan atas urusan wajib bidang kesehatan yang dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna, terpadu berlandaskan pada arah kebijakan pembangunan nasional dengan memperhatikan kebijakan dan prioritas pembangunan kesehatan, berorientasi pada kepentingan masyarakat, responsif gender, memanfaatkan teknologi informasi, didukung sumber daya manusia yang kompeten, dan pembiayaan yang mencukupi, dilaksanakan secara sinergi yang dinamis antara sektor kesehatan dengan sektor lain, pusat dan daerah dengan mempertimbangkan desentralisasi dan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dilaksanakan dengan menjunjung tinggi penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan pelayanan prima yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima, meningkatkan kepuasan pasien /masyarakat serta menjaga mutu di puskesmas (Nawangwulan, K, dkk, 2023).

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan di Puskesmas Talang Jambe, sistem alur pelayanan dan pengadministrasian di Puskesmas berjalan sesuai dengan standar pelayanan, dan sudah berbasis pada teknologi informasi. Dalam prosesnya, tenaga administrasi kesehatan di Puskesmas Talang Jambe menggunakan aplikasi kesehatan berbasis web sebagai sistem informasi untuk pelayanan Puskesmas (SIM Puskesmas) yaitu aplikasi *Healthical*.

Namun di Puskesmas Talang Jambe ini terdapat beberapa kekurangan untuk melakukan pelayanan prima, salah satunya SDM (Sumber Daya Manusia) yang masih sedikit sehingga ada beberapa posisi pada proses pelayanan yang belum terisi dan ada beberapa pegawai yang merangkap jabatan (*Double Job*) sehingga pelayanan yang diberikan belum cukup optimal.

Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Talang Jambe.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif eksploratif (*exploratory study*) dengan metode *cross sectional* untuk mendeskripsikan tentang gambaran pelayanan prima administrator kesehatan di Puskesmas Talang Jambe. Populasi target pada penelitian ini adalah adalah semua petugas yang ada di Puskesmas Talang Jambe. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *random*. Sampel pada penelitian ini yaitu Puskesmas Talang Jambe. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2024. Kriteria inklusi partisipan pada penelitian ini adalah petugas sebagai administrator kesehatan dan pasien yang berkunjung untuk berobat. Petugas tersebut yaitu dengan pengalaman kerja minimal 1 tahun dan bersedia menandatangani *informed consent* untuk menjadi subyek penelitian ini. Sedangkan untuk pasien adalah pasien baru/lama yang berobat di puskesmas saat penelitian dilaksanakan. Kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah petugas administrator kesehatan sedang cuti, ijin sakit.

HASIL

Analisis Situasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Puskesmas Talang Jambe, beberapa hasil penelitian yang didapatkan yaitu : Puskesmas talang jambe ini berada di kecamatan sukarami kota Palembang, di kecamatan sukarami ini terdapat lebih kurang enam Puskesmas. Puskesmas talang jambe merupakan puskesmas yang baru didirikan yakni pada tanggal 12 september 2022. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada salah satu tenaga kesehatan, dikarenakan puskesmas ini merupakan puskesmas baru sehingga masyarakat yang terdaftar masih sedikit dan sebelum didirikannya puskesmas talang jambe ini, masyarakat yang bertempat di dua kelurahan yaitu talang jambe dan talang betutu secara keseluruhan terdaftar di puskesmas talang betutu, Puskesmas talang jambe tidak memberikan pelayanan 24 jam dan memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang masih sedikit, sehingga sebagian tenaga kesehatan memiliki dua posisi/jabatan (*double job*). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa proses pendaftaran, alur pelayanan, proses pengadministrasian, penginputan data pasien, penanganan dan pengobatan pasien, sarana dan prasarana, program dan layanan juga sudah sesuai standar dan berjalan dengan cukup baik namun belum cukup optimal. Kondisi yang ada cukup kondusif, dari mulai pasien datang dilayani dengan cukup baik dan petugas/tenaga kesehatan yang ada memberikan pelayanan yang baik pula. Koneksi internet yang kurang stabil/lambat dapat dilihat pada saat penulis sedang melakukan wawancara dengan tenaga administrator, terdapat kendala saat membuka aplikasi *healthical*.

Identifikasi Masalah

Pelayanan prima di Puskesmas dapat diberikan dengan optimal jika seluruh aspek yang mencakup alur pelayanan, sumber daya manusia, layanan dan pelayanan yang diberikan bisa berjalan secara prima. Dibawah ini merupakan beberapa masalah yang sedang terjadi dan

dapat diidentifikasi diantaranya, puskesmas talang jambe merupakan puskesmas baru dan kurangnya promosi di puskesmas tersebut sehingga kurangnya pasien karena aplikasi yang di gunakan pada bagian pendaftaran di Puskesmas Talang jambe terkendala jaringan/sinyal dan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang puskesmas dan mobile JKN untuk beralih faskes tingkat pertama karena kurang promosi terkait puskesmas dan sistem teknologi informasi kepada masyarakat, sehingga berdampak pada pasien yang terdaftar masih sedikit dikarenakan sebagian masyarakat belum berpindah faskes pertama dari Puskesmas talang betutu ke Puskesmas talang jambe sehingga jangkauan pasien untuk berobat terkendala jarak yang jauh dan tidak efektif dalam peningkatan derajat kesehatan di wilayah kerjanya.

Dilihat dari jumlah sumber daya manusia, terutama sumber daya manusia kesehatan yang masih kurang, disebabkan karena puskesmas baru berdiri, tenaga kesehatan yang bekerja masih sedikit dan *double job* (2 posisi/jabatan, sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar namun masih kurang optimal, sumber daya manusia yang kurang berdampak pada job deskripsi tenaga kesehatan sehingga secara garis besar memiliki dua posisi atau jabatan (*double job*) untuk memenuhi posisi yang masih kosong. Dilihat dari koneksi internet untuk jaringan WiFi lancar namun, tergantung dengan tempat dan cuaca, sehingga terkadang WiFi berjalan lambat dan kurang stabil. Jika WiFi atau koneksi internet yang tidak stabil memungkinkan penginputan dan akses data pasien, sistem kerja dan performa tenaga kesehatan lainnya khususnya tenaga administrator kesehatan terganggu.

Prioritas Masalah

Masalah yang menjadi prioritas untuk saat ini adalah kurangnya promosi yang membuat masyarakat kurang pemahaman atau pengetahuan mengenai puskesmas talang jambe dan sistem informasi teknologi mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang bisa berpindah faskes tingkat pertama juga bisa dilakukan dengan cara online, karena kurang promosi tersebut menyebabkan masyarakat yang terdaftar menjadi pasien di Puskesmas Talang Jambe masih sedikit dan belum maksimal dan didukung dengan kurangnya SDM yang membuat tenaga kesehatan menempati dua posisi sekaligus (*double job*) sehingga memungkinkan alur pelayanan, keefektifan dan efisiensi kinerja belum optimal. Masyarakat di wilayah kerjanya yaitu kelurahan talang jambe belum sepenuhnya terdaftar, masyarakat masih banyak terdaftar di Puskesmas sebelumnya, dengan pernyataan dari hasil wawancara dengan tenaga administrator hal itu dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai pemindahan faskes tingkat pertama di mobile JKN.

PEMBAHASAN

Anggraeni, N. M. (2021) menyatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang optimal untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Implementasi pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan pasien dan mewujudkan kepuasannya. Untuk pelayanan prima kepada pasien, sangat penting bahwa pelayanan didasarkan pada kepentingan pasien sehingga memungkinkan kepuasan yang optimal dari petugas. Upaya utama puskesmas yaitu promotif dan preventif, aksi promotif didalam ruangan sudah baik dilihat dari cukup banyaknya standing banner, poster dinding dan papan informasi yang ada berisikan tentang kesehatan (penyakit, PHBS, cuci tangan, dan lain sebagainya) yang bertujuan sebagai upaya preventif kepada masyarakat, dan juga ada kotak kritik dan saran untuk evaluasi. Ditinjau dari segi keamanan infrastruktur cukup baik dan adanya mitigasi bencana berupa tersedianya APAR (Alat Pemadam Api Ringan), tangga darurat yang juga ada arah penunjuk jalur evakuasi disetiap bagian ruangan tertentu, ventilasi udara pun cukup

baik dan kenyamanan pasien/pengunjung baik itu di ruang tunggu dan di ruang periksa bisa dikatakan baik.

Sebaiknya Puskesmas Talang Jambe melakukan kegiatan sosialisasi dan promosi untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai puskesmas juga mobile JKN, contoh kegiatan sosialisasi dan promosi yang berkaitan baik itu di masyarakat dan lainnya, seperti, penyuluhan keliling, Penyebaran brosur dan Penempelan poster; di posyandu, untuk mengenalkan puskesmas baru, layanan dan pelayanan serta program yang disediakan, serta cara mendaftar atau berpindah JKN faskes tingkat pertama, untuk penyebaran brosur dan pasang poster di tempat- tempat strategis seperti sekolah, pasar, kantor lurah dan kantor camat juga pusat perbelanjaan lainyang berisi informasi mengenai layanan di Puskesmas baru dan cara menggunakan JKN. Selain itu, hal dapat dilakukan membuat forum diskusi dengan tokoh masyarakat; RT/RW, untuk mendiskusikan pentingnya JKN dan terdaftar di puskesmas sesuai dengan zona/wilayah kerja puskesmas terdekat dengan tempat tinggal untuk peningkatan derajat kesehatan yang optimal sehingga, jika terkendala mengenai perpindahan JKN faskes pertama dapat langsung dilakukan penyuluhan mengenai hal tersebut atau bisa langsung ke Puskesmas Talang Jambe untuk melakukan perpindahan JKN faskes pertama di mobile JKN dan bagaimana Puskesmas baru dapat melayani masyarakat dengan lebih baik jika itu terpenuhi.

Melakukan pelatihan dan edukasi seperti pelatihan bagi kader kesehatan, dan webinar atau seminar, adakan pelatihan bagi kader kesehatan atau relawan di lingkungan sekitar tentang cara menjelaskan dan membantu masyarakat dalam penggunaan JKN dan cara pengoperasiannya. Penggunaan promosi di media sosial dan website Facebook, Instagram, Tiktok dan website resmi, memanfaatkan platform digital untuk menyebarkan informasi tentang Puskesmas baru dan prosedur penggunaan JKN sebagai bentuk promosi, dengan cara membuat artikel, konten informatif seperti video, desain grafis yang menarik agar bisa menarik masyarakat di semua kalangan usia. Kegiatan-kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang keberadaan Puskesmas baru dan pentingnya penggunaan JKN serta berpindah mobile JKN ke faskes tingkat pertama yang lebih mudah dijangkau. Hasil penelitian Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020) rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk senantiasa meningkatkan kepuasan pasien, antara lain dengan memberikan pelatihan pelayanan prima bagi tenaga kesehatan. Pelatihan yang diberikan dapat berbasis budaya, sehingga petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan tanpa kehilangan budaya lokal dan aspek pemahaman budaya mereka, karena setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda, diharapkan tenaga kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup tentang karakteristik pasien sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan prima yang optimal dan mempermudah pekerjaan pegawai dapat dicapai dengan upaya Puskesmas Talang Jambe menambah SDM untuk meningkatkan kinerja tenaga kesehatan dan mengurangi tanggung jawab ganda dari *double job* yang akan berdampak di kemudian hari karna jika pasien sudah banyak sedangkan SDM kurang dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan dan kinerja menjadi buruk serta tingkat kepuasan pasien menurun karna proses pelayanan yang lambat dan memungkinkan antrian dapat terhambat pula, dikarenakan gedung Puskesmas Talang Jambe dua lantai yang menjadi masalah WiFi/koneksi internet kurang stabil karna jangkauan yang kurang luas, ada beberapa hal yang perlu dilakukan diantaranya, Pasang *Access Point* (AP) di setiap lantai; sebaiknya tempatkan access point di setiap lantai untuk memastikan jangkauan sinyal yang kuat diseluruh area puskesmas. Pastikan AP dipasang di lokasi yang strategis, seperti di tengah-tengah lantai atau area dengan banyak pengguna untuk keefektifan kinerja sistem. Pemasangan kabel *Local Area Network* (LAN) untuk Area penting juga dapat dilakukan untuk area atau perangkat yang memerlukan koneksi stabil dan cepat, seperti komputer di ruang administrasi atau pendaftaran untuk penginputan serta akses data pasien,

pertimbangkan untuk menggunakan kabel LAN. Kabel LAN memberikan koneksi yang lebih stabil dibandingkan WiFi terutama untuk penggunaan yang intensif.

KESIMPULAN

Puskesmas talang jambe ini berada di kecamatan sukarami kota Palembang, di kecamatan sukarami ini terdapat lebih kurang 6 Puskesmas. Puskesmas talang jambe merupakan puskesmas yang baru didirikan yakni pada tanggal 12 september 2022. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh mahasiswa kepada salah satu tenaga kesehatan, dikarenakan puskesmas ini merupakan puskesmas baru sehingga masyarakat yang terdaftar masih sedikit dan sebelum didirikannya puskesmas talang jambe ini, masyarakat yang bertempat di 2 kelurahan yaitu talang jambe dan talang betutu secara keseluruhan terdaftar di puskesmas talang betutu.

Berdasarkan hasil penelitian, didapati beberapa kendala dan masalah dalam pelayanan yaitu; kurangnya promosi ke masyarakat sehingga sebagian masyarakat masih terdaftar di Puskesmas Talang Betutu karena masyarakat tidak paham mengenai perpindahan mobile JKN faskes tingkat pertama, kurangnya SDM sehingga tenaga kesehatan memiliki double job atau merangkap jabatan, koneksi internet kurang stabil dan lambat tergantung dengan tempat dan cuaca. Maka diperlukan perbaikan manajemen untuk mengoptimalkan pelayanan prima yang akan diberikan kepada pasien. Demikian laporan ini kami sajikan, bila ada kesalahan dalam informasi, penulisan juga kekurangan dalam pembahasan mohon maaf dan mohon dimaklumi. Dengan segala kerendahan hati, kami sebagai penyusun dan penulis laporan ini mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak-pihak terkait yang dapat memberikan acuan agar dapat memperbaiki untuk pembuatan laporan dan tugas selanjutnya agar lebih baik lagi, dan bertujuan untuk evaluasi kedepannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada kepala puskesmas dan semua pegawai di Puskesmas Talang Jambe dan kepada teman-teman dosen prodi S1 administrasi kesehatan sudah berkolaborasi untuk penelitian ini serta terima kasih juga kami sampaikan untuk stff LPPM dan Ketua STIKes Budi Mulia Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adminkes, (2020). Sistem Kesehatan Nasional. Online. Diakses pada 25 Juli 2024 Melalui Website <https://sistemkesehatan.net/memahami-sistem-kesehatan>.
- Amir, R. (2023). Peran Puskesmas di Masyarakat. Pustaka Taman Ilmu. Jln Budaya Gowa. (20-28)
- Anggraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Puskesmas II Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora, dan Politik (JIHHP), 1(2), 228.
- Azwar, Azrul. (1996) Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Herwati, I, dkk. (2023). Manajemen Pelayanan Kesehatan. CV Literasi Nusantara Abadi. Malang.
- Nawangwulan, K, dkk. (2023). Promosi Kesehatan Bagi Mahasiswa Kesehatan. Trans Info Media. Jakarta Timur.
- Notoatmodjo. (2005). Metodologi Penelitian kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.

- Patra, PDF. Csii M'py. (2014). sribdshare.net. Pelayanan Kesehatan
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27–35.
- Pramesti, A. E. E. (2020). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Konsumen pada Hamba Elektronika Lamongan. *JEKMA*, 1(1), 1-5. <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/JEKMA/article/view/388>
- Satrianegara, M.F. (2014). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Teori dan Aplikasi dalam Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit. Salemba Medika. Jakarta Selatan.
- Susiloningtyas, L, dkk (2022). Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 2 (4), 35-47.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumkital Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 155–165. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.999>
- Wildani, H., M. Badiran, & A. J. Hadi. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 1(29), 7–21.
- Widodo, S.D.Y. (2023). Administrasi dan Kebijakan Kesehatan. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Wowor, H, dkk. (2016). Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan*, volume.
- Yulianto, B. J., N. Arini, & A. Sari. (2021). Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD 96 RSCM Tahun 2021. *Indonesian Scholar Journal of Medical and Health Science*, 1(3), 99.