

HUBUNGAN *SERVICE EXCELLENCE* DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS MAKASSAR

Zakiyah Ramdlani Hamzah^{1*}, Nurul Fitrah Hafid², Andi Rezkiawati Anma³

S1 Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Stella Maris^{1,2,3}

*Corresponding Author : zakiyahramdlani@gmail.com

ABSTRAK

Ditengah persaingan pada sektor jasa yang semakin ketat, Rumah Sakit dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah memberikan pelayanan prima (*Service Excellent*). Semakin maraknya Masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri membuktikan bahwa rumah sakit di Indonesia belum sepenuhnya mampu memberikan layanan terbaik bagi pasien. Kepuasan pasien berkaitan dengan sejauh mana harapan pasien dipenuhi oleh penyedia layanan medis. Kepuasan tercapai Ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan *Service Excellence* terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Jenis penelitian yang dilakukan Adalah penelitian kuantitatif menggunakan studi observasional dengan desain cross sectional study. Sampel pada penelitian ini Adalah pasien di Instalasi Rawat Jalan Rs Stella Maris Makassar yang berjumlah 150 responden. Analisis data yang digunakan yakni terdiri dari analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara *Service Excellence* terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,000$. Ada hubungan yang signifikan antara *Service Excellence* dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, pelayanan prima

ABSTRACT

In the midst of increasingly fierce competition in the service sector, hospitals are required to continue to improve the quality of service to consumers. One way that can be done is to provide excellent service. The increasing number of people choosing to seek medical treatment abroad proves that hospitals in Indonesia are not yet fully capable of providing the best services for patients. Patient satisfaction relates to the extent to which patient expectations are met by medical service providers. Satisfaction is achieved when quality meets and exceeds the patient's expectations, wants and needs. The purpose of this study was to determine the relationship of service excellence to patient satisfaction in the outpatient installation of Stella Maris Makassar Hospital. The type of research conducted is quantitative research using observational studies with a cross sectional study design. The sample in this study were patients in the outpatient installation of the Stella Maris Hospital in Makassar, totaling 150 respondents. The data analysis used consists of univariate and bivariate analysis. The results showed that there was a significant relationship between service excellence and patient satisfaction with a p value = 0.000. There is a significant relationship between service excellence and patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, service excellent

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini, maka semakin berkembang Tingkat persaingan dalam pemenuhan kebutuhan manusia. Peran pemasar semakin penting dalam suatu Perusahaan, baik Perusahaan yang menghasilkan barang ataupun jasa. Rumah sakit dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi pasien, tuntutan pelanggan dalam berbagai aspek pelayanan dirumah sakit dirasakan semakin meningkat salah satunya tumbuhnya pasien dan pengunjung rumah sakit yang semakin banyak disertai tajamnya persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia. Ditambah lagi dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat diluar negeri (Sodil et al., 2013). Meningkatnya jumlah pasien yang memilih berobat ke luar negeri setiap tahun terus

meningkat. Salah satu yang menjadi alasan pasien lebih banyak memilih untuk berobat diluar dikarenakan fasilitas yang kurang lengkap, layanan Kesehatan yang belum merata di semua rumah sakit. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Indonesia Service Dialog menunjukkan bahwa warga Indonesia untuk setiap tahunnya mengeluarkan dana paling sedikit Rp. 100 triliun untuk mendapatkan pengobatan ke luar negeri. (Finance, 2021).

Tantangan terbesar lainnya yang dihadapi rumah sakit sebagai tempat pemberian jasa pelayanan Kesehatan yaitu bagaimana menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal terhadap rumah sakit (Yulia & Andriani, 2017). Ketika kualitas memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan tercapai. Sebaliknya, Ketika kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan tidak tercapai (Zarei, et al. 2015). Pelayanan prima mempunyai focus utama agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya, sehingga dapat menciptakan perasaan puas terhadap suatu barang atau pelayanan yang diberikan (Suharto, 2019). *Service excellence* dalam pelayanan Kesehatan bertujuan untuk memberikan kepercayaan pada pasien, membuat pasien merasa terjaga dan diperhatikan kebutuhan maupun keinginannya, yang akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Hidayat & Basit, 2018).

Kepuasan pasien mengacu pada sejauh mana harapan, tujuan, dan preferensi yang diinginkan pasien dipenuhi oleh penyedia dan atau layanan perawatan kesehatan (Debono & Travaglia, 2009). Tjiptoni (2014) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk yang akan dibeli, pola perilaku serta pasar secara keseluruhan. Kotler (2000) mengemukakan bahwa konsumen merasa puas kalau harapan konsumen terpenuhi dan merasa sangat gembira kalau harapan konsumen terlampaui. Pada tahun 2022 kepuasan pasien di rumah sakit stella maris makassar telah memenuhi rata-rata kepuasan pasien mencapai 97,25% hal ini menunjukkan Tingkat kepuasan pasien sudah memenuhi standar kepmenkes No. 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit > 90%. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan *service excellence* pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar tahun 2025.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan rumah sakit stella maris makassar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juli 2025. Sasaran dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan SPSS. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan Teknik random sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 pasien yang bersedia menjadi responden.

HASIL

Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Umum di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Umur		
25 - 35 Tahun	48	32,0

36 - 45 Tahun	35	23,0
46-55 Tahun	42	28,0
>55 Tahun	25	17,0
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berada pada umur 23-35 tahun sebanyak 48 responden (32,0%), responden dengan kategori umur 46-55 tahun sebanyak 42 responden (28,0%), responden dengan kategori umur 36-45 tahun sebanyak 35 responden (23,0%) dan responden dengan kategori umur > 55 tahun sebanyak 25 responden (17,0%).

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	85	57,0
Perempuan	65	43,0
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 85 responden (57,0%) dan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 65 responden (43,0%).

Tabel 3. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Agama di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Agama		
Islam	38	25,3
Katolik	72	48,0
Protestan	40	26,7
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mayoritas beragama katolik sebanyak 72 responden (48,0%), responden yang beragama protestan sebanyak 40 responden (26,7%) dan responden yang beragama islam sebanyak 38 responden (25,3%).

Tabel 4. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Pekerjaan		
PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD	30	20,0
Karyawan Swasta	52	35,0
Wiraswasta	48	32,0
IRT	7	3,0
Tidak Bekerja	13	10,0
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah mayoritas memiliki pekerjaan karyawan swasta sebanyak 52 responden (35,0%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 48 responden (32,0%), responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI/BUMN/BUMD sebanyak 30 responden (20,0%) dan responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 13 responden (10,0%) dan responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 7 responden (3,0%).

Tabel 5. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Poli di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Asal Poli		
Poli Interna	35	23,3
Poli THT-KL	19	12,7
Poli Gigi	17	11,3
Poli Mata	7	4,7
Poli Obgyn	13	8,7
Poli Jantung	22	14,6
Poli Bedah	12	8,0
Poli Rehabilitasi Medik	15	10,0
Poli Saraf	10	6,7
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 5, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah pasien dari poli interna sebanyak 35 responden (23,3), responden dari poli jantung sebanyak 22 responden (14,6%), poli THT sebanyak 19 responden (12,7%), poli gigi sebanyak 17 responden (11,3%), poli rehabilitasi medis sebanyak 15 responden (10,0%), poli obgyn sebanyak 13 responden (8,7%), poli bedah sebanyak 12 responden (8,0%), poli saraf sebanyak 10 responden (6,7%) dan poli mata sebanyak 7 responden (4,7%).

Tabel 6. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Pembiayaan di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Sumber Pembiayaan		
JKN PBI	62	41,3
JKN Non PBI	51	24,0
Umum	23	15,4
Asuransi	14	9,3
Jumlah	150	100.0

Berdasarkan tabel 6, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan JKN PBI sebanyak 62 responden (41,3%), JKN Non PBI sebanyak 51 responden (24,0%), pasien umum sebanyak 23 responden (15,4%) dan pasien yang menggunakan asuransi sebanyak 14 responden (9,3%).

Berdasarkan tabel 7, menunjukkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan 3-4 kali sebanyak 62 responden (41,3%), pasien yang menggunakan rawat jalan sering sebanyak 47 responden (31,3%), dan pasien yang menggunakan layanan rawat jalan 1-2 kali sebanyak 41 responden (27,4%).

Tabel 7. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Layanan Rawat Jalan di RS Stella Maris Makassar Tahun 2025

Karakteristik	Sampel Penelitian	
	N	%
Frekuensi Penggunaan Layanan Rawat Jalan		
1-2 Kali	41	27,4
3-4 Kali	62	41,3
>Sering	47	31,3
Jumlah	150	100.0

Uji Chi-Square

Tabel 8. Analisis Hubungan *Service Excellent* terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Stella Maris Makassar Tahun 2025

Variabel/Kategori		Kepuasan Pasien			Total	Nilai p
		Puas	Kurang Puas			
Service Excellent	Baik	n	115	10	125	0,000
		%	92.0	8.0	100.0	
	Kurang Baik	n	20	5	25	
		%	80.0	20.0	100.0	
	Total	n	135	15	150	
		%	90.0	10.0	100.0	

Berdasarkan tabel 8, menunjukkan bahwa dari 150 responden yang menganggap *service excellence* baik, sebanyak 115 responden (92%) memiliki kepuasan pasien dengan kategori puas, 10 responden (8%) memiliki kepuasan pasien dengan kategori kurang puas. Hasil analisis uji statistic diperoleh nilai $p = 0.000$ ($p < 0,05$) menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan secara statistic *service excellence* terhadap kepuasan pasien di rumah sakit stella maris makassar tahun 2025.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Makassar di ketahui pelayanan prima (*service excellent*) di Rumah Sakit Stella Maris Makassar telah dilaksanakan dengan baik (prima) dimana 100% responden menyatakan persetujuannya terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh RS Stella Maris Makassar. Berdasarkan pada hasil olah data yang telah dilakukan maka dapat dilihat pada uji Chi-Square bahwa nilai P value pada attitude 0,000 lebih kecil dari 0,05 artinya ada hubungan yang signifikan antara *service excellent* dengan kepuasan pasien rumah sakit stella maris makassar. Penelitian ini sejalan dengan dilakukan oleh Pratiwi (2021) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makasar”. 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 Rahmatika (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 gilirannya meningkatkan kepuasan pasien meperkuat citra positif rumah sakit.

Minaria & Sitorus (2021) dalam penelitiannya menemukan terdapat hubungan yang signifikan pada pelayanan prima dengan kepuasan pasien di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir. Perwita et al. (2020) dalam penelitiannya menemukan pengaruh pelayanan prima yang positif terhadap kepuasan pasien, artinya semakin baik tingkat pelayanan prima maka tingkat kepuasan pasien yang dihasilkan akan lebih baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh saputra, dewa gede weda mega (2023) dengan judul pengaruh service excellent dan servicescape terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsia bunda denpasar. dapat dilihat bahwa service excellent berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, service scape berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiara Muflihah (2023) Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat 6 dimensi yang terdiri dari 27 atribut. Keseluruhan atribut dimensi kemampuan, sikap, perhatian, terletak pada kuadran B. Sedangkan terdapat 1 atribut setiap dimensi penampilan, tindakan, dan tanggung jawab di kuadran C yaitu berpenampilan menarik dan wangi, tidak membuat pasien menunggu terlalu lama serta dokter datang tepat waktu dan tidak terlambat dalam memberikan pelayanan.

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 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).

Pelayanan prima disebut pelayanan terbaik disebabkan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Namun, tidak cukup hanya dengan memberikan kepuasan dan perhatian lebih pada pelanggan. Cara menyikapi keinginan pelanggan sehingga menciptakan kesan positif dari pelanggan menjadi hal yang perlu diperhatikan. Pelayanan prima perlu ditunjang dengan kualitas sumber daya manusia yang handal, memiliki visi yang lebih jauh

ke depan dan dapat mengembangkan sebuah strategi serta mutu pelayanan prima yang memiliki keunggulan. Selain itu, harus diupayakan agar dapat meningkatkan kemampuan para petugas. Hal ini dilakukan untuk menumbuhkan dedikasi serta memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan agar pelanggan dapat setia menggunakan produk, barang, dan jasa tanpa memilih bahkan melihat produk lain. (Rohmatul et al, 2021).

Menurut Kirsner dan Federman (1997) kepuasan pasien dapat dijelaskan sebagai proses interaktif yang mencerminkan penilaian kualitas pasien dijelaskan sebagai proses interaktif yang mencerminkan penilaian kualitas pasien terhadap pelayanan medis yang dialami. Telah ditemukan bahwa kepuasan pasien penting bagi penyedia layanan kesehatan dalam tiga bidang berikut: memelihara hubungan mereka dengan pasien-pasien yang puas adalah pelanggan yang kembali, mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dalam organisasi dan asosiasi dengan keuntungan finansial mereka (Aldaqal et al, 2012) kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan yang utama bagi penyedia layanan kesehatan. (Huei, Mee and Chiek, 2015).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara *Service Excellence* dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Hal tersebut membuktikan bahwa pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang semakin meningkat. Hal yang perlu ditingkatkan adalah sistem pelayanan sehingga mutu dan kualitas pelayanan membaik terutama dalam hal *Time Spent With Doctor* diantaranya dokter tidak membuat membuat pasien menunggu terlalu lama, dokter datang tepat waktu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, terkhusus kepada pasien dan Rumah Sakit Stella Maris Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustian, A., Mita, & Yulanda, N. A. (2019). Penerapan Metode Service Excellence dan Service Quality untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit. *Literatur Review. Jurnal Borneo Cendekia*, 3(2), 40–46.
- Ariani, A., Rahyuda, K., & Suprpti, N. W. S. (2016). Pengaruh Anteseden Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(10). <https://ojs.unud.ac.id/index.php/%0AEEB/article/view/23824>.
- Atik, A. (2022). *Nurses' Experience in Providing Excellent Service to Patients Very Important Person at Panti Nirmala Hospital*. Dalam *ENDLESS: International Journal of Future Studies* (Vol. 5, Nomor 1). <https://endless-journal.com/index.php/endless/142>
- Alwy, S. N. A. (2018) Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di rumah Sakit Pemerintah (Rsud Haji Makassar).
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Barata, A. A. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo.
- Cronin, J. J., Brady, M. K. and Hult, G. T. M. (2000) 'Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments', *Journal of Retailing*, 76(2), pp. 193–218. doi: 10.1016/S0022-4359(00)00028-2.

- Finance, D. (2021). Setahun, Orang RI Habiskan Rp 100 Triliun Berobat ke Luar Negeri. <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d4438431/setahun-orang-ri-habiskan-rp-100-triliun-berobat-ke-luar-negeri>
- Gonzalez, M. E. et al. (2019) 'Meningkatkan kepuasan pelanggan fasilitas kesehatan : membaca pelanggan ' kebutuhan'.
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh *Service Excellence* terhadap *Brand Equity* pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak (Journal of Communication)*, 2(1), 17–35. <https://doi.org/10.31000/nyimak.v2i1.739>
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Hariadi, B., & Meilina, S. (2022). Pelayanan Prima Pada Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Tentara (Rst) Dr. Reksodiwiryo Padang. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 1(2), 57–66. <https://doi.org/10.55850/simbol.v1i2.13>
- Muflihah, Tiara (2023). *Description of Service Excellence in the Outpatient Installation at Stella Maris Hospital Makassar City in 2023*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1994) 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, 58(1), p. 111. doi: 10.2307/1252255.
- Rohmatul Ula, V., Ahsanul Hayat, A., & Ahmad Dahlan Lamongan, I. (2021). Meningkatkan Kepuasan Pasien melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. *Jurnal Media Komunikasi Ilmu Ekonomi*, 37(1), 46–56.
- Salim, Agus dkk. (2024) hubungan penerapan pelayanan prima (*service excellent*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, Volume 5, Nomor 4.
- Setyobudi, & Daryanto. (2014). Konsumen dan Pelayanan Prima. Gava Media.
- Sinollah, (2020). Service Excellenrumah Sakit Amalia Dan Hvapore, Kediri. *Dialektika Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, Volume 5 Nomor 2 (September 2020) 164–172
- Sinulingga, D., Batubara, S., Sembiring, A., & Fatikhus, A. (2021). Hubungan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Dolok Masihul Tahun 2021. *Jurnal Penelitian Kesmas*, 4(1), 86–96. <https://doi.org/10.36656/jpksy.v4i1.771>
- Sodik, M. A., Suprpto, S. I., & Pangesti, D. (2013). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai di Rsui Orpeha Tulungagung. *STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2(1), 24–32
- Syur'an, N. O., & Ma'ruf. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko: Journal of Management and Business*, 3(3), 353–363.
- Tonis, M., & Husfaudin, R. (2020). Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Prima Diruang Rawat Inap Kelas II dan III Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. *Journal of STIKes Awal Bros Pekanbaru*, 2020, 1–7.
- Yulia, Y., & Adriani, L. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi di Rumah Sakit Atma Jaya.
- Zarei, E. et al. (2015) 'An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran', *Global journal of health science*, 7(1), pp. 1–9. doi: 10.5539/gjhs.v7n1p1.