

**THE INFLUENCE OF PRIMA SERVICE BY REGISTRATION
ADMINISTRATION PERSONNEL ON PATIENT SATISFACTION IN
GENERAL HOSPITAL OUTPATIENT UNIT ARIFIN ACHMAD RIAU
PROVINCE**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI
PENDAFTARAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN ACHMAD PROVINSI RIAU**

Muhammad Firdaus¹⁾, Angela Huljannah²⁾, Marian Tonis³⁾, Wiwik Suryandartiwi⁴⁾

¹²³⁴⁾Universitas Awal Bros

email : dauz.messi@gmail.com

ABSTRACT

Excellent service is very good or best service to patients based on quality standards to meet the needs and desires of patients so that patients can get satisfaction. Satisfaction is the level of one's feelings after comparing the perceived performance or results with their expectations. So the level of satisfaction is a function of the difference between perceived performance and expectations. The purpose of this study was to determine the effect of Excellent Service by Registration Administration Personnel on Patient Satisfaction in the Outpatient Unit at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This study used a Quantitative Research Type with the Cross Sectional Study Method which was carried out at Arifin Achmad Hospital, Riau Province. This research was conducted by distributing questionnaires with 100 respondents, namely outpatients at RSUD Arifin Achmad, Riau Province. The results of this study were obtained from research data processing which showed that the influence of excellent service by registration administration personnel had a significant effect on patient satisfaction in the outpatient unit at RSUD Arifin Achmad, Riau province. This can be seen by the sig value of $0.000 < 0.005$ while the results of the T test show that the indicators of attitude, ability, attention, action, accountability, and appearance simultaneously affect patient satisfaction. Then R^2 produces 0.487, this means that 48.7% of the variation in patient satisfaction can be explained by 6 indicators of excellent service, namely attitude, ability, attention, action, accountability, and appearance, while the remaining 51.3% is influenced by other factors outside the variables.

Keywords: Excellent Service, Patient Satisfaction, Outpatient Unit

ABSTRAK

Pelayanan Prima merupakan pelayanan yang sangat baik atau terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan pendekatan Metode Cross Sectional Study. yang dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah responden 100 orang yaitu pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

Hasil penelitian ini yaitu diperoleh dari olah data penelitian yang menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Hal ini dilihat dengan nilai sig $0,000 < 0,005$ adapun hasil uji T menunjukkan bahwa Indikator attitude, ability, attention, action, accountability, dan apperenace, secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian R² menghasilkan 0,487 hal ini berarti 48,7% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh 6 Indikator dari pelayanan prima yaitu attitude, ability, attention, action, accountability, dan apperenace, sedangkan sisanya 51,3% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Pasien, Unit Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pada era revolusi industri 4.0 dalam rangka menghadapi era globalisasi dan era masyarakat ekonomi ASEAN (MEA), Pembangunan Kesehatan adalah upaya untuk mendukung Pembangunan Nasional. Pembangunan Kesehatan pada dasarnya adalah investasi dalam pembangunan Sumber Daya Manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis, ini adalah upaya yang dilakukan oleh semua pihak di Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar masyarakat memiliki derajat kesehatan yang optimal (Menteri Kesehatan RI, 2022).

Upaya untuk mewujudkan pembangunan kesehatan salah satunya dengan

meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu salah satunya pelayanan prima dalam bidang kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan termasuk di rumah sakit. Didefinisikan sebagai institusi kesehatan secara paripurna yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 2021 yang mengatur penyelenggaraan bidang perumaha-sakitan (Peraturan Pemerintah, 2021).

Pelayanan prima di rumah sakit juga disebut sebagai service excellent merupakan pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas Rumah sakit untuk memenuhi harapan pengguna jasa Rumah Sakit bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Pelayanan prima tidak hanya

mencakup memberikan kepuasan pelanggan dan perhatian, tetapi juga

memenuhi keinginan pelanggan dengan cara yang baik (Pratama et al., 2022).

Menurut penelitian, mempertahankan pelanggan lebih mudah dari pada mencari pelanggan baru, dan ini akan mendorong rumah sakit terus meningkatkan pelayanannya, karena pelayanan primalah yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (Service Excellent) kepada setiap pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya atau perilaku sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Rahmatika et al., 2021).

Pada kondisi ini terdapat peran penting dari seorang petugas pendaftaran pasien memiliki peran pendalam memberikan pelayanan, dimana petugas tersebut wajib memberikan pelayanan pendaftaran yang prima serta berkualitas, termasuk lamanya waktu dalam pelayanan administrasi yang harus dilakukan pasien saat melakukan pendaftaran (Rahmatika et al., 2021).

Terdapat beberapa hasil penelitian yang merujuk pada pelayanan prima salah satunya Berdasarkan Penelitian oleh (Mega et al., 2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo" dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima serta tidak terdapat pengaruh perhatian dan tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima pada penelitian ini yang paling berpengaruh yaitu pada variabel

kemampuan yang mempengaruhi terhadap pelayanan prima.

Berdasarkan hasil Observasi yang peneliti lakukan yaitu wawancara tidak mendalam terkait pelayanan kepada 5 pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad, 3 pasien masih belum puas dengan pelayanan yang diterimanya Salah satu keluhan pasien adalah kurang senyum dan ramah pada saat pelayanan, dan lamanya pasien menunggu antrian, dan informasi yang diterima pasien mengenai alur daftar ataupun prosedur juga tidak lengkap sehingga banyak pasien bingung bagaimana prosedur berobat yang seharusnya, dan juga pada saat peneliti melakukan observasi bahwa ditemukannya anjungan pendaftaran mandiri yang terebengkalai.

Berdasarkan Latar Belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul yaitu, "Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Jalan Rsud Arifin Achmad"

METODE

Jenis pada penelitian ini adalah dengan pendekatan Kuantitatif dengan metode Cross Sectional Study dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Tujuan Penelitian ini yaitu untu mengetahui Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran Terhadap Kepuasan Pasien di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan di Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau.

Populasi dalam Penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan yang berjumlah 14.840 dengan menggunakan *teknik sampling randon*

sehingga berdasarkan hasil perhitungan dengan teknik tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel yang diteliti berjumlah 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi

A. Uji Validitas dan Uji

Realibilitas

Berdasarkan hasil pengolahan menunjukkan bahwa setiap indikator telah memenuhi syarat validitas, karena semua indikator berada diatas nilai 0,306. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pelayanan prima dan kepuasan pasien menunjukkan reliabel karena Cronbach's Alpha diatas 0,785.

B. Uji Normalitas

Uji Normalitas untuk menguji apakah dalam regresi, variabel bebas dan terikat atau keduanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal yaitu dilihat dari nilai Signya.

Tabel 1 | Hasil Uji Normalitas

Model	Sig.
1	0,006
a. Constant	0,148

Dari **Tabel 1** diatas dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Sminorv Test hanya dengan melihat nilai Asymp.Sig. (2-tailed) diketahui nilai signifikan 0,114 > 0,05 (5%), Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Residual berdistribusi Normal.

C. Uji Heterokedastisitas

Tabel 2 | Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan **Tabel 2** diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi hipotesis pertama terbebas dari asumsi

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std.Ero r	T	Sig.
1				
Constant	8,180	2,489	3,286	0,001
Pelayanan Prima	0,299	0,031	9,651	0,000

heterodastistitas atau tidak terjadi heterokedastisitas yang ditandai dengan nilai signifikan Pelayanan Prima sebesar 0,148 (>0.05), yang artinya tidak terdapat heteroskedastisitas terhadap variabel tersebut.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent.

Tabel 3 | Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients			
	B	Std.Er or	T	Sig.
1				
Constant	8,180	2,489	3,286	0,001
Pelayana n Prima	0,299	0,031	9,651	0,000

Berdasarkan **Tabel 3** diatas, diketahui nilai constanta (a) sebesar 8,180 sedangkan untuk nilai disingkat dengan (b/koefisien regresi) sebesar 0,299 sehingga persamaan regresinya ditulis sebagai berikut:

$$Y' = a + b X$$

$$Y' = 8,180 + 0,299 X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan Konstanta sebesar 8,180. mengandung arti untuk melihat nilai arah atau nilai pengaruh sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-). Pengertian lain dari konstanta ialah mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel Y yaitu Kepuasan Pasien adalah sebesar 8,180.

Koefisien regresi X sebesar 0,299 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai pengaruh Pelayanan Prima, maka nilai Kepuasan Pasien bertambah sebesar 0,299. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel (X) terhadap (Y).

E. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4 | Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0,698	0,487	0,482

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,698. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,487, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas yaitu Pengaruh Pelayanan Prima terhadap variabel Terikat yaitu Kepuasan Pasien sebesar 48,7% dan 51,3% dipengaruhi dari faktor lain.

F. Uji T

Tabel 5 | Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	t-tabel	Sig.
Sikap	5,430	1,984	0,000
Kemampuan	6,259	1,984	0,000
Perhatian	7,255	1,984	0,000
Tindakan	9,051	1,984	0,000
Tanggung Jawab	8,445	1,984	0,000
Penampilan	8,440	1,984	0,000

$$t \text{ tabel} = N - k - 1 : \alpha / 2$$

$$= 100 - 1 - 1 : 0,05 / 2$$

$$= 98 : 0,025$$

$$= 1,98447$$

dilihat dari distribusi nilai ttabel (terlampir tabel t df = 98) maka nilai ttabel 1,98447

Berdasarkan **Tabel 5** diatas, dapat diketahui bahwa pengujian secara parsial dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel dan nilai sig. Berdasarkan ketentuan tersebut disimpulkan bahwa:

1. Variabel Sikap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (5,403 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
2. Variabel Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (6,259 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
3. Variabel Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (6,259 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar

0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.

4. Variabel Perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (7,255 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima
5. Variabel Tindakan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (9,051 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima
6. Variabel Tanggung Jawab berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (8,445 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.
7. Variabel Penampilan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dibuktikan dengan thitung > ttabel (8,445 > 1,984) dan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima.

G. Uji Korelasi Pearson

Tabel 6 | Hasil Uji Korelasi Pearson

	Pelayanan Prima	Kepuasan Pasien
Pelayanan Prima	Pearson Correlation	1 ,698**
	Sig. (2-tailed)	,000

	tailed)	N	100	100
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation		,698**	1
	Sig. (2-tailed)		,000	
	N	100	100	100

df = N-2 = 100 - 2 = 98

r tabel dengan taraf signifikansi 5% = 0,1654

r tabel dengan taraf signifikansi 1% = 0,2324

Berdasarkan Tabel diatas diketahui bahwa r hitung (0,698) lebih besar dari r tabel 5% (0,1654) artinya adalah bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Sedangkan r hitung sebesar 0,698 terletak dengan Kategori Kuat. Artinya adalah terdapat hubungan yang kuat antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Pada berdasarkan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima atau pelayanan prima berpengaruh terhadap Kepuasan pasien secara signifikan.

Berdasarkan Survei yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang diberikan kepada 100 responden, yang digunakan dalam kuesioner. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Hasil penelitian dan perhitungan yang sudah diolah menggunakan SPSS, bahwa didapatkan hasil uji analisis $Y' = 8,180 + 0,299 X$. terkait dengan

hubungan antara pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran dan kepuasan pasien, di mana nilai $a = 8,180$. Kepuasan pasien sebesar 8,180 jika pelayanan prima = 0 dan koefisien regresi variabel pelayanan prima sebesar 0,299, yang berarti jika pelayanan prima meningkat 1% maka kepuasan pasien meningkat 1%. Dengan demikian, koefisien bernilai positif menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara pelayanan prima dan kepuasan pasien; semakin besar pengaruh pelayanan prima, semakin besar kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, yang menunjukkan pelayanan prima harus lebih ditingkatkan lagi pada petugas administrasi pendaftaran dalam segi Sikap, Kemampuan, dan Perhatian di RSUD Arifin Achmad serta mempertahankan atau ditingkatkan dalam segi Tindakan, Tanggung Jawab dan Penampilan

Asumsi peneliti pada hasil penelitian, pelayanan prima (Service excellent) yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pasien, Semakin baik pelayanan prima rumah sakit dirasakan pasien maka pasien merasa puas juga semakin besar.

KESIMPULAN

Penelitian yang telah dilakukan mulai 06 Juli – Agustus 2023 di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, dengan jumlah responden sebanyak 100 Pasien rawat jalan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah dilakukan Pelayanan Prima berpengaruh Positif terhadap variabel Kepuasan Pasien yang diperoleh dari Hasil Uji Persamaan Regresi sebagai berikut $Y = 8,180 + 0,295 X$, dan memiliki pengaruh yang erat antara variabel pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran dengan kepuasan pasien diperoleh dari Uji t dengan hasil nilai hitung ($9,651$) $> t$ tabel ($1,9844$) atau signifikansi ($0,000$) $< 0,05$.
- b. Pengaruh Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Pendaftaran terhadap Kepuasan Pasien memiliki Kategori Hubungan Kuat dilihat dari Uji korelasi diketahui bahwa r hitung ($0,698$) lebih besar dari r tabel 5% ($0,654$) dan 1% ($0,232$), terletak pada rentang interval $0,60 - 0,799$ dengan kategori hubungan kuat.
- c. Hasil dari perhitungan secara koefisien determinan nilai R^2 Sebesar $0,487$ atau $48,7\%$ artinya adalah bahwa sebesar $48,7\%$ variabel Kepuasan Pasien dipengaruhi oleh Pelayanan Prima. Sedangkan sisanya $51,3\%$ dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SARAN

A. Bagi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memberikan saran bagi rumah sakit agar terus memperhatikan pelayanan prima pada tenaga administrasi pendaftaran :

1. Menyediakan banner yang berisi SPO Alur Pendaftaran Pasien Rawat

Jalan yang diltakkan diloket Pendaftaran agar petugas dapat mengetahui dan memahami isinya sehingga petugas dapat memberikan pelayanan prima dengan memperhatikan beberapa pokok yaitu, kemampuan sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, untuk memberikan keyakinan pada pasien sehingga kedepan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien dan lebih baik dalam memberikan pelayanan.

2. Bagi Manajemen Rumah Sakit untuk Menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan yang secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut.
3. Mempertahakan Pelayanan Prima agar kepuasan pasien dan loyalitas pasien meningkat dapat melakukan dari beberapa pokok yaitu:
 - a. Sikap, setiap karyawan atau petugas rumah sakit memiliki sikap yang ramah dalam melakukan pelayanan dan harus menjaga profesionalisme dalam bekerja.
 - b. Kemampuan, setiap karyawan dapat memiliki kemampuan dalam melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan Public Relation, dan kemampuan dalam memecahkan masalah yang cepat.

- c. Perhatian, setiap karyawan atau petugas rumah sakit memberikan perhatian dalam bentuk peduli termasuk dalam memberikan perhatian kritik dan saran yang diberikan oleh pasien.

B. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk bisa menambah wawasan bagi mahasiswa, dapat meningkatkan pengetahuan serta pengalaman dalam melaksanakan penelitian, khususnya tentang pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di ruang rawat jalan

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sehubungan telah dilakukannya penelitian ini, yang digunakan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima tenaga administrasi pendaftaran terhadap kepuasan pasien di unit instalsi rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, Oleh karena itu untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan kajian yang lebih dalam terkait variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis Mengucapkan Terimakasih kepada Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau yang telah memberikan izin Penelitian, Pembimbing

dan Penguji yang telah memberi arahan dan teman-teman Mahasiswa Univeristas Awal Bros yang telah memberikan dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Mega, M. Y. S., Nadapdap, T. P., & J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 4(2), 76–91. <https://doi.org/10.35971/gojhes.v4i2.7825>
- Menteri Kesehatan RI. (2022). UU No 15 Tahun 2022. *Demographic Research*, 146914, 4–7.
- Peraturan Pemerintah. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian. 086146.*
- Pratama, Y. Y., Mohamad, S. W., Marwati, T. A., & Hidayat, M. S. (2022). Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit: Studi Literatur. *Jurnal Kajian Ilmiah Kesehatan dan Teknologi*, 4(2), 1–14. <https://doi.org/10.52674/jkikt.v4i2.59>
- 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. *Seminar Nasional Stikes Syedza Sainatika*, 540–549.
- Dewi, (2020). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi BPJS di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat II Kartika Husada Pontianak Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2018. Medan.
- Ferliyan, A. (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada kereta api jayabaya malang): Malang
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala*, 17(2), 179-188.
- 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. Madiun
- Kartikasari, D. (2019). Admnistrasi Rumah Sakit. Wineka Media. <http://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-ADMINISTRASI-RUMAH-SAKIT>
- Lestari, N. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Administrasi Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kelas III Rawat Inap (Studi Padda RSUD Dr. H Abdul Moeloek Bandar Lampung). Bandar Lampung
- Negari, A. R. D. (2020). Pengaruh Kualitas Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas 1 Melaya Jembrana Bali. Skripsi Strata Satu. Universitas Muhammadiyah Surabaya: Surabaya
- Peraturan Menteri Kesehatan No.3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Jakarta
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 15 Tahun 2022 tentang Pedoman Penggunaan Dana dan Dekonsentrasi Kementerian Kesehatan, Jakarta: 2022.
- Rohmah, D.A. (2019) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang. Yogyakarta.
- Rosyidi, M. I, & Sudarta, I, W, dan Susilo, Eko. (2020). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Salim, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. Pekanbaru
- Siahainenia, M. H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Ruang Rawat Inap Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Sapura. Tesis Pascasarjana. Universitas Hasanuddin., Makassar.
- Suryandartiwi, Wiwik. A. (2021). Administrasi Rumah Sakit. Yogyakarta: The Journal Publishing.
- Takdir, A.F. (2019). Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Kota Makassar: Makassar
- Tifani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Skripsi Strata Satu. Universitas Awal Bros: Pekanbaru.
- Undang-undang Republik Indonesia. (2009). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta
- Yolanda, D. R. (2019). Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Pasien BPJS di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Radja Kabupaten Bulukumba Tahun 2018. Makassar
- Sumber dari buku:
- Suryo M. 2010. *Genetika manusia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Daryanto. (2021). *Konsumen Dan Pelayanan Prima (Edisi Revisi)*. Gava Media: Yogyakarta.
- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Kuntoro, W. (2017). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Yogyakarta
- Sugiyono, (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Supriyanto, Stefanus, dkk. (2023). *Administrasi Rumah Sakit, 23-29*. Sidoarjo: Zilatama Jawara.