

KUALITAS PELAYANAN PRIMA TENAGA ADMINISTRASI KESEHATAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KESEHATAN DI RUMAH SAKIT KABUPATEN KEDIRI

EXCELLENT SERVICE QUALITY OF HEALTH ADMINISTRATIVE PERSONNEL IN PROVIDING HEALTH ADMINISTRATIVE SERVICES IN RUMAH SAKIT KABUPATEN KEDIRI

Luluk Susiloningtyas,¹ Aris Dwi Cahyono,² Bambang Wiseno³

^{1,2,3} Program Studi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pamenang

Koresponden Author : bambangwiseno@gmail.com, luluksusiloningtyas@gmail.com

Abstrak

Pada era revolusi industri 4.0 dalam rangka menghadapi era globalisasi dan era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), 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 Rumah Sakit. Diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan agar pelayanan Rumah Sakit lebih optimal, efektif dan efisien. Tujuan penelitian untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri Tahun 2021. Desain penelitian ini menggunakan penelitian *deskriptif*. Pelaksanaan penelitian bulan Agustus - September 2021 di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. Sampel penelitian ini adalah tenaga/pimpinan tenaga administrasi kesehatan Rumah Sakit Kabupaten Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Acidental Sampling* dengan jumlah sampel 42 responden sesuai kriteria inklusi. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di RSUD Kabupaten Kediri. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner kualitas pelayanan prima tenaga Administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan. Hasil penelitian yang diperoleh kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan baik sebanyak 14 responden (33,33 %). Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan sangat baik sebanyak 28 responden (66,67 %). Rekomendasi Penelitian perlu adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang baik pada tenaga administrasi kesehatan sehingga Rumah Sakit dapat meningkatkan keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan prima dan menjaga mutu bidang pelayanan administrasi kesehatan Rumah Sakit.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Prima, Tenaga Administrasi kesehatan

Abstract

In the era of the industrial revolution 4.0 in order to face the era of globalization and the era of the Asean Economic Community (AEC), excellent service is the main element in the health service unit which is required to provide health services that meet optimal service standards. The excellent service quality of health administration staff has an important role in maintaining the quality of the Hospital. Efforts are needed to improve the quality of excellent service for health administration staff so that hospital services are more optimal, effective and efficient. The purpose of this research is to find out the description of the excellent service quality of health administration personnel in health administration services at the Rumah Sait Kabupaten Kediri in 2021. The research design uses descriptive research. Conducting research in August - September 2021 at the Rumah Sakit Kabupaten Kediri. The sample of this research is the health administration Sevices of Rumah Sakit Kabupaten Kediri. The sampling technique used Acidental Sampling with a total sample of 42

respondents according to the inclusion criteria. The variable in this study is the excellent service quality of health administration staff in providing health administration services at Rumah Sakit Kabupaten Kediri. The data collection tool used was a questionnaire on excellent service quality for health administration staff in providing health administration services. The results of the study obtained excellent service quality for health administration staff in providing good health administration services for 14 respondents (33.33%). The excellent service quality of health administration personnel in providing health administration services was very good as many as 28 respondents (66.67%). Research recommendations need efforts to improve the quality of good service to health administration staff so that hospitals can increase the success of improving the quality of excellent service and maintain the quality of hospital health administration services.

Keywords: Quality, Excellent Service, Health Administration Personnel

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan merupakan upaya untuk mendukung pembangunan nasional. Pembangunan kesehatan ditujukan untuk membangun kesadaran, kemauan dan kemampuan bagi setiap orang untuk meningkatkan derajat kesehatan setinggi tingginya. Upaya mewujudkan pembangunan kesehatan salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam bidang kesehatan di Fasilitas pelayanan Kesehatan termasuk di Rumah Sakit. Peranan Rumah Sakit sangat penting dalam menunjang kesehatan masyarakat. Maju atau mundurnya Rumah Sakit akan ditentukan oleh keberhasilan dari pihak-pihak ataupun stakeholder dalam rumah sakit. Pelayanan kesehatan harus dijaga dan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku menurut peraturan perundang-undangan dan standar kualitas yang ditetapkan Rumah Sakit agar masyarakat sebagai konsumen dapat merasakan pelayanan yang baik (Guo R, 2016)

UUD RI Tahun 1945 mengamanatkan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak bagi setiap orang dan telah menjadi jaminan dan harus diwujudkan dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, maka berdasarkan pasal 4 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit (UU Rumah sakit) menugaskan kepada rumah sakit untuk memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Meski demikian, tidak jarang ditemukan terjadinya kesalahan juga kelalaian yang didapati di dalam Rumah Sakit. Kesalahan dan kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dalam melaksanakan tugas profesinya dapat berakibat fatal baik terhadap badan dan jiwa pasiennya. Hal tersebut terlihat dari maraknya pemberitaan

media masa maupun elektronik tentang disamping banyaknya keluhan-keluhan masyarakat mengenai proses administrasi hingga pelayanan yang dilakukan baik tenaga medis maupun non medis, juga tidak jarang ditemukan kasus yang menyebabkan hal-hal fatal hingga menyebabkan kematian dimana hal-hal tersebut mengakibatkan rusaknya kepercayaan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Selain itu dalam Keputusan Menteri No. 63 Kep/Men/PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Kepmenpan No. 63/2003) menyatakan hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima dalam konteks rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya terhadap rumah sakit. Pemberian pelayanan yang bermutu tinggi dengan standar kualitas tertentu maka akan memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, selain mendapatkan kepercayaan dan juga pengakuan kepuasan pelayanan yang diberikan tentu juga akan mendapatkan loyalitas pelanggan atau pasien terus menerus secara berkesinambungan.

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang makin maju dan makin kritisnya masyarakat Indonesia menilai mutu pelayanan kesehatan, maka perlu dilakukan perubahan mutu Rumah Sakit di Indonesia (Bambang P J, 2020). Pada era revolusi industri 4.0 dalam rangka menghadapi era globalisasi dan era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA),

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 (Putri A, 2017).

Rumah Sakit harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal. Salah satu aspek penunjang terpenting untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkompeten adalah adanya kemauan dari SDM rumah sakit untuk maju dan berkembang. Oleh karenanya paradigma dan sikap mental yang berorientasi melayani, serta pengetahuan dan kompeten dalam keterampilan pelayanan prima merupakan hal yang sangat diperlukan dalam mewujudkan SDM yang handal. Sumber daya manusia (SDM) berkualitas menjadi kunci Pelayanan kesehatan prima (Kementrian Kesehatan RI, 2021)

Rumah Sakit termasuk sektor kesehatan yang mengemban fungsi melaksanakan pelayanan publik berkualitas. (Firmayasa A, 2017). Pelayanan prima Rumah Sakit adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh karyawan Rumah Sakit untuk memenuhi/bahkan melampaui harapan pengguna jasa Rumah Sakit. Keberhasilan rumah sakit menjalankan fungsinya sebagai lembaga pelayanan kesehatan ditandai kualitas pelayanan Rumah Sakit yang baik (Guo R, 2016)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara (Menpan) No 81 Tahun 1993, pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, termasuk rumah sakit, merupakan bentuk pelayanan pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan Rumah Sakit perlu dikelola secara profesional oleh sumber daya manusianya, termasuk tenaga administrasi kesehatan. Tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi Rumah Sakit cukup kompleks, karena memberikan pengaruh besar terhadap layanan masyarakat secara langsung. Semakin baik layanan Rumah Sakit yang diberikan, akan membuat masyarakat nyaman dan puas. Untuk mencapai keberhasilan pelayanan prima Rumah Sakit dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten. Administrator kesehatan adalah

profesi yang mengawasi operasi administrasi sehari-hari di Rumah Sakit/fasilitas kesehatan dengan tugas merencanakan dan mengawasi semua layanan dan fasilitas medis. Tenaga administrasi kesehatan mempunyai peranan sesuai dengan tugas dan kewajiban tenaga administrasi kesehatan Rumah Sakit yaitu membantu menyelenggarakan sistem kegiatan pelayanan kesehatan pada masyarakat mencakup sistem pengaturan, pencatatan administrasi keuangan rumah sakit sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kondisi rumah sakit. Tenaga administrasi sebagai tenaga non kesehatan harus memiliki kinerja yang baik agar dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas (Guo R, 2016). Tenaga administrasi kesehatan memiliki peran sangat penting dan menjadi terdepan dalam pengambilan keputusan sehari-hari diharapkan memiliki kinerja baik dan sikap proaktif agar dapat mewujudkan pengembangan pelayanan kesehatan bermutu, oleh karena itu tenaga administrasi kesehatan menjadi salah satu tolak ukur layanan yang diberikan Rumah Sakit/fasilitas pelayanan kesehatan (Sidin AH, 2014).

Kenyataannya di Rumah Sakit masih ditemukan permasalahan termasuk bidang administrasi kesehatan, baik rumah sakit milik pemerintah, yayasan maupun swasta yaitu terkait pengelolaan keuangan, pelayanan BPJS (*national coverage*) dan standar pelayanan dalam mutu dan keselamatan pasien. Masalah yang ditemukan dalam pelayanan kesehatan ini membuat pelayanan kesehatan di Indonesia tidak maksimal (Kristina Waltrse, 2021). Masalah lain adalah pelayanan kesehatan yang belum terstandar karena nyatanya di beberapa rumah sakit milik pemerintah daerah masih terdapat pelayanan yang tidak standar, bahkan cenderung berbeda pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat belum merasakan pelayanan yang prima di Rumah Sakit. Permasalahan dalam bidang administrasi kesehatan disebabkan salah satunya masih lemahnya sistem administrasi, sistem penyimpanan data dan sistem informasi. Salah satu kegiatan administrasi yang masih perlu dibenahi di beberapa Rumah Sakit adalah masalah dalam tata kelola sistem administrasi kesehatan terutama sistem dan prosedur administrasi (Manitik R, 2022). Selain itu ditemukan

fakta permasalahan dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan Rumah Sakit di Indonesia, Kementerian Kesehatan dalam Rakerkesnas Tahun 2020 menyatakan beberapa masalah kesehatan di Indonesia salah satunya adalah masalah dalam tata kelola sistem kesehatan. Untuk meningkatkan tata kelola sistem kesehatan Rumah Sakit diharapkan memenuhi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit sesuai amanah Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 167 (3) tentang Standart Pelayanan Minimal. Pelayanan minimal merupakan standar minimal pelayanan publik yang harus disediakan pemerintah daerah kepada masyarakat (Kementerian Kesehatan RI, 2021).

Untuk mewujudkan pelayanan minimal yang memenuhi standar pelayanan minimal dibutuhkan salah satunya adalah kualitas pelayanan prima dalam bidang kesehatan yang merupakan ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan, keramah tamahan melayani pasien, kerendahan hati dan kesungguhan memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir. Untuk mewujudkan dan meningkatkan pelayanan prima perlu disiapkan salah satunya pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas termasuk tenaga administrasi kesehatan untuk meningkatkan pelayanan dengan mengatur langkah, cara/strategi menjalankan fungsi manajemen yang bertujuan kepuasan pelanggan/masyarakat (Melia A, 2021). Oleh karena itu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan Rumah Sakit. Dengan pelayanan prima yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima, meningkatkan kepuasan pasien /masyarakat serta menjaga mutu Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Kediri merupakan Salah satu Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kediri yang merupakan Rumah Sakit Kelas B Non Pendidikan, sebagai Badan Layanan Umum dengan status Penuh, mendapatkan Status Akreditasi Penuh Tingkat Lanjut dan merupakan rumah sakit rujukan diwilayah karesidenan Kediri dan sekitarnya. Sebagai Rumah Sakit rujukan diharapkan Rumah Sakit Kabupaten Kediri memenuhi kualitas pelayanan prima yang baik dalam bidang administrasi kesehatan dan manajemen Rumah Sakit. Indikator kualitas pelayanan

prima pelayanan kesehatan yang dicapai Rumah Sakit Kabupaten Kediri, diharapkan semuanya mencapai prosentase yang optimal.

Pada masa pandemi Covid-19 telah terjadi banyak perubahan berbagai macam sistem pelayanan termasuk pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Kabupaten Kediri. Kinerja dan budaya kerja turut mengalami penyesuaian sistem. Oleh karena itu untuk dapat menciptakan pelayanan administrasi kesehatan yang berintegritas dalam upaya meningkatkan kinerja melayani masyarakat kondisi new normal. Rumah Sakit perlu mengkaji keberhasilan kualitas pelayanan prima dan apa yang menjadi kendala jika belum mencapai optimalnya kualitas pelayanan prima Rumah Sakit, bagaimana kinerja dalam memberikan pelayanan karena akan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan prima bidang pelayanan administrasi kesehatan Rumah Sakit (Kementerian Kesehatan RI, 2020)

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Studi Deskriptif Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri”.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *deskriptif*. Tujuan Penelitian untuk mengetahui Gambaran Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Dalam memberikan pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri.

Penelitian dilaksanakan mulai bulan bulan Agustus – September 2021 di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. Populasi penelitian adalah semua tenaga administrasi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Sampel berjumlah 42 responden dengan kriteria inklusi tenaga administrasi kesehatan yang bersedia menjadi responden di Rumah Sakit Kabupaten Kediri, kriteria eksklusi tenaga administrasi

kesehatan yang tidak berada ditempat saat dilakukan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan dengan skala ordinal dan instrumen yang digunakan kuesioner.

Pelaksanaan uji etik di Universitas Kediri, Komisi Etik Penelitian dengan Keterangan Layak Etik No. 008/14/VIII/EC/KEP/UNIK/2021.

Pelaksanaan penelitian: calon responden setuju maka calon responden diminta untuk menandatangani lembar persetujuan menjadi responden, sudah menandatangani lembar persetujuan maka responden dapat diberikan kuesioner

Pengukuran kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan.

Kualitas Pelayanan Prima memiliki komponen mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep sikap (*attitide*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Pengisian kuesioner variabel kualitas pelayanan prima diukur dengan skala *Likert* dengan *5 point scale*. Dari Skala *Likert* didapatkan tingkat indikasi *favorable* dan *unfavorable* terhadap pernyataan. Kriteria dan skor pernyataan *favorable* :Sangat Setuju = 5,

Pendidikan Teakhir	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
SLTA	16	38,10
Diploma (I/II/III)	8	19,05
Sarjana (I/II/III)	18	42,85
Total	42	100

Setuju= 4, Ragu-ragu = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1. Pernyataan *unfavorable* :Sangat Setuju = 1 Setuju= 2 Ragu-ragu = 3 Tidak Setuju = 4, Sangat Tidak Setuju = 5 , dengan Kriteria : Sangat Baik (>80%-100 %), Baik (>60% - 80%), Cukup baik (>40% - 60%), Kurang baik (>20% - 40%), Tidak Baik

(0% - 20%).

Hasil

Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri

Tabel 1. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Dewasa awal	1	2,39
Dewasa Pertengahan	26	61,90
Dewasa akhir	15	35,71
Total	42	100

Berdasarkan Tabel 1. menunjukkan bahwa usia responden berada pada kategori usia dewasa pertengahan sebanyak 26 responden (61,90 %).

Tabel 2. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan MasaKerja

Masa Kerja	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Lama (>10 th)	13	30,95
Baru (< 10 th)	29	69,05
Total	42	100

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa masa bekerja responden sebagian besar pada kategori lama bekerja sebanyak 29 responden (69,05%).

Tabel 3. Tabel Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan Tabel 2. menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden sebagian besar pada kategori Sarjana sebanyak 18 responden (42,85%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri Tahun 2021

Kualitas Pelayanan Prima	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Sangat Baik	28	66,67
Baik	14	33,33
Cukup Baik	0	0
Kurang baik	0	0
Tidak baik	0	0
Total	42	100

Sumber : Data Primer Tahun 2021

Pada Tabel 4 diatas, didapatkan bahwa kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri sebagian besar memiliki kriteria sangat baik sebanyak 28 orang (66,67 %).

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 42 tenaga administasi kesehatan dapat diketahui responden sebagian besar memiliki kualitas pelayanan prima dengan kriteria sangat baik (> 80 % - 100 %) sebesar (66,66 %). Kualitas pelayanan yang sangat baik menunjukkan bahwa tenaga administrasi kesehatan mampu menerapkan pelayanan prima dalam pelayanan administrasi kesehatan dengan sangat baik

Pelayanan prima dibidang kesehatan (*Health Excellent Service*) merupakan pelayanan kesehatan yang sangat baik/pelayanan kesehatan terbaik yang merupakan faktor kunci keberhasilan pencapaian tujuan program kesehatan, khususnya bidang pelayanan masyarakat. Hal ini memerlukan layanan ekstra dengan harapan pelayanan yang diperoleh adalah pelayanan terbaik (Purnaningsih T, 2018). Faktor penting pelayanan Prima (*Excellence service*) adalah sikap/ cara dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Rangkuti F, 2017).

Pelayanan prima dalam pelayanan kesehatan merupakan kombinasi dari

pemberian pelayanan yang luar biasa dalam segi klinis (layanan profesional) dan pendekatan personal. Peningkatan pelayanan klinis dapat di capai dengan penguatan kompetensi fasilitas kesehatan dari segi fisik fasilitas maupun pengetahuan dan ketrampilan teknis tenaga kesehatan. Sedangkan peningkatan pelayanan personal tidak hanya membutuhkan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dan intra personal namun perlu kesungguhan dalam mengasahnya agar memberikan pengalaman yang baik bagi mesasyarakat ketika mendapatkan pelayanan kesehatan (Chamy R , 2021)

Pelayanan publik yang prima tidak terjadi begitu saja, memerlukan komitmen, memerlukan upaya bersama, sinergitas antar lembaga, memerlukan ikhtiar berkelanjutan, disiplin kerja yang tinggi, transformasi sistem, transformasi tata kelola, perubahan pola pikir, dan perubahan budaya kerja. Rumah Sakit yang memberikan pelayanan prima (*service excellence*) adalah Rumah Sakit yang mampu memberikan pelayanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan (*needs*) pasien atau masyarakat dan bahkan dapat melampaui keinginan dan kebutuhan atau ekspektasi (*wants and demands*) masyarakat sebagai pengguna. Rumah sakit yang memberikan pelayanan prima memiliki ciri kinerja yang baik, ditunjukkan antara lain tercapainya target indikator program/pelayanan dan tidak ada keluhan (*zero complaint*) Dalam proses menuju pelayanan prima, Rumah Sakit perlu memperhatikan prinsip pelayanan 4 C yaitu *Customized, Cost, Convenience, dan Communication*. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan memberikan pelatihan bagi para pegawai di Rumah Sakit untuk meningkatkan kemampuan SDM (Cintyawati B, 2017).

Hasil penelitian pada tenaga administrasi kesehatan dapat diketahui responden sebagian besar memiliki kualitas pelayanan prima dengan kriteria sangat baik dalam melaksanakan administrasi kesehatan sebesar (66,66 %). Hal ini didukung oleh karakteristik pendidikan responden yang memiliki latar belakang pendidikan sebagian besar Sarjana yang masuk kategori pendidikan tinggi dan Usia Responden yang sebagian besar berusia dewasa pertengahan. Hal ini memungkinkan

tenaga administrasi kesehatan dengan tingkat pendidikan yang tinggi, akan semakin mampu memecahkan masalah yang dihadapinya dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Notoadmojo (2014) bahwa faktor pendidikan dapat berpengaruh meningkatkan kualitas seseorang, hal ini disebabkan dengan pendidikan makin tinggi, semakin tinggi daya analisisnya akhirnya mampu memecahkan masalah yang dihadapinya. Pendidikan mempunyai pengaruh yang sangat besar pada sikap dan perilaku seseorang, pendidikan yang kurang akan menghambat seseorang akan hal yang baru yang dikenalnya. Hal ini juga di dukung pendapat Elbadiansyah (2019) yang menyatakan bahwa pendidikan merupakan salah satu kekuatan sosial yang ikut membentuk seseorang dengan sendirinya, yang merupakan prasarat kemampuan untuk memperbaiki kualitas dalam menjalankan tugasnya. Menurut Mubarak (2011) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima diantaranya adalah tingkat pendidikan, pekerjaan, umur, minat, pengalaman, lingkungan dan informasi yang didapat, sedangkan pelayanan prima yang baik merupakan salah satu faktor mempengaruhi kualitas dalam menerapkan pelayanan prima. Kualitas pelayanan prima yang baik bisa dikarenakan responden adalah seorang tenaga administrasi kesehatan yang telah lulus minimal perguruan tinggi jenjang Sarjana yang bekerja di rumah sakit secara otomatis lingkungan kerja yang menuntut untuk selalu siap menerapkan pelayanan prima serta usia responden berada pada kategori usia dewasa pertengahan, dimana pada usia ini mudah memahami informasi Sebagai tenaga kesehatan seorang tenaga administrasi kesehatan mencari informasi tentang pelayanan prima yang lebih sebab memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman baik untuk Rumah Sakit untuk memberikan kepuasan kepada klien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 42 responden, yang memiliki kualitas pelayanan prima yang sangat baik sebanyak 28 responden (66,66 %). Kualitas pelayanan prima yang sebagian besar sangat baik ditunjukkan dengan tenaga administrasi kesehatan melakukan tugas pekerjaan memberikan pelayanan administrasi kesehatan dengan daya upaya maksimal (*Inspanning verbintenis*), melakukan komunikasi efektif kepada

pelanggan internal dan external, ditunjukkan dengan sikap ramah dan sopan, mau mendengarkan keluhan, percaya diri, dan bertanggung jawab, segera bertindak apabila terdapat masalah. Hal ini sesuai dengan pendapat Parasuraman, Zeithmal Berry (2012). bahwa pelayanan prima (*service excelent*) merupakan kemampuan maksimum seseorang melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani dengan tujuan meningkatkan pelayanan agar lebih maksimal dan berhasil. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Pramesti A. E (2020) bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Kualitas pelayanan prima yang sebagian besar sangat baik 66,66 %, dimungkinkan karena sistem manajemen pengelolaan sumber daya manusia bidang administrasi yang baik dari Rumah Sakit. Hal ini diketahui dari keberhasilan tenaga administrasi kesehatan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima yang ditunjukkan dari tindakan (*action*) yang sangat baik dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan, sikap (*attitide*) dengan penampilan sopan, menunjukkan sikap menghargai, perhatian (*attention*), memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, mendengarkan dan pemahaman saran dan kritik yang diberikan, memiliki kemampuan (*ability*) sangat baik ditunjukkan dengan melakukan komunikasi efektif, mengembangkan *public relation* untuk membina hubungan baik, memiliki penampilan (*appearance*) yang baik ditunjukkan dengan sikap percaya diri, dan di dukung tanggung jawab (*accountability*) yang sangat baik, serta *emphaty* dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan yang dilakukan mengacu pada prinsip pelayanan prima yaitu ramah, adil, sepenuh hati, tidak terdapat pungutan liar, bersikap sopan, simpatik dan menghargai. Pelayanan yang diberikan tenaga administrasi kesehatan sudah menunjukkan nilai lebih (berkualitas). Pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit telah dilakukan sebagaimana yang diharapkan sehingga hasil penelitian ini sejalan dengan konsep pendekatan dan prinsip pelayanan prima yang secara langsung maupun tidak langsung

diterima dan dirasakan masyarakat sehingga meningkatkan kualitas pelayanan prima dan menumbuhkan kepuasan pelanggan/masyarakat (Anisa R, 2016).

Hal ini sesuai dengan pendapat Priansa (2017) bahwa pelayanan prima dapat dikembangkan dengan menyelaraskan dengan pendekatan konsep kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggungjawab (*accountability*). Pelayanan prima merupakan kepedulian terhadap pelanggan yang pada dasarnya merupakan rasa kepedulian berorientasi keuntungan (*profit oriented*)/yang berorientasi sosial (*non profit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan. Pelayanan prima sangat penting dalam pelayanan kesehatan termasuk pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit karena Rumah Sakit menekankan pada aspek pelayanan kepada masyarakat (*public/service oriented*) (Cintyawati B, 2017) Oleh karena itu Rumah Sakit harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan termasuk kepuasan dalam pelayanan administrasi kesehatan sehingga memberikan nilai tambah bagi pelanggan/masyarakat untuk tetap menggunakan layanan dan sekaligus dapat memberikan nilai promosi bagi Rumah Sakit.

Menurut Donabedian dalam Hanan Widodo (2017) Kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan mata rantai interaksi dan keterkaitan antara sistem struktur dan proses yang terjadi di Rumah Sakit. Struktur pada dasarnya merupakan sumber daya yang ada dan pengaturannya, proses meliputi berbagai rangkaian kegiatan yang dijalani Rumah Sakit yang dinilai dari tercapai tidaknya efisiensi optimal, derajat kesehatan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan prima yang diberikan Rumah Sakit merupakan faktor yang sangat berperan penting sebagai dasar pelanggan untuk memanfaatkan jasa Rumah Sakit. Selain itu, kualitas pelayanan prima juga merupakan hal yang sangat penting dari segi penampilan, kehandalan dan jaminan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan/masyarakat. Apabila kualitas pelayanan prima yang diberikan baik maka kepuasan pasien akan meningkat. Kepuasan pasien merupakan kunci penting dalam meningkatkan *quality care* dan pelayanan

prima (*service excellent*) dalam pelayanan kesehatan termasuk dalam bidang pelayanan administrasi kesehatan (Sigit S, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tenaga administrasi kesehatan menunjukkan bahwa dari 42 responden yang dijadikan sampel penelitian dengan menjawab pernyataan sebanyak 18 pernyataan tentang kualitas pelayanan prima terdapat nilai rata-rata 77.07 (85,63 %). Pencapaian tersebut masih belum memenuhi target yang ditetapkan rumah sakit yakni sebesar 100%. Sedangkan hasil standart deviasi variabel kualitas pelayanan prima didapat sebesar 7,61. Nilai maksimum yang muncul divariable kualitas pelayanan prima adalah 89, sedangkan nilai minimumnya 64. Nilai standart deviasi yang terlalu melebar, menunjukkan bahwa terdapat respon yang kualitas pelayanan prima tenaga administasi kesehatan terlalu tinggi dan terlalu rendah. Maka dari itu, Rumah Sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan prima dengan melakukan pengawasan lebih lanjut agar semua tenaga administasi kesehatan di Rumah Sakit memiliki pelayanan prima yang sangat baik. Dengan Pelayanan Prima yang sangat baik diharapkan memberikan pelayanan administrasi kesehatan yang melebihi harapan pelanggan/masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat dan dapat memenuhi/sesuai harapan Rumah Sakit untuk mewujudkan pelayanan administrasi kesehatan yang berkualitas dengan target kualitas pelayanan prima 100%. Hal ini sesuai dengan Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2016) yang berisi tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal/tidak berkualitas (Kuzairi U, 2017)

Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan yang sebagian besar sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga administrasi kesehatan sudah menerapkan dengan sangat baik prinsip dan konsep pendekatan pelayanan prima di Rumah sakit. Menurut Priansa (2017) Konsep pendekatan pelayanan prima sesuai dengan prinsip pelayanan prima bidang kesehatan yaitu *ability (kemampuan)*, *attitude*

(sikap) yang benar, memberikan *attention* (perhatian), *action* (tindakan) dan *accountability* (tanggung jawab). Pelayanan prima berdasarkan konsep ability (kemampuan) diharapkan mempunyai ketrampilan *hard skill* dan *soft skill*, *attituide* (sikap) diharapkan mampu melayani pelanggan berdasarkan penampilan sopan dan serasi, melayani pelanggan dengan berfikir positif sehat dan logis dan melayani pelanggan dengan sikap menghargai. Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) diharapkan mendengar dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan, mengamati dan menghargai dan mencurahkan perhatian kepada pelanggan. Pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) diharapkan mencatat pesan, kebutuhan pelayanan, menegaskan kembali kebutuhan pelayanan., mewujudkan kebutuhan pelanggan dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali memanfaatkan pelayanan dan *accountability* (tanggung jawab).

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan. Jika jasa yang diterima//dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan prima (berkualitas). Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Apabila kualitas pelayanannya buruk maka berdampak pada kepuasan pasien. Pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan sangat diperlukan untuk mengatur langkah, cara/strategi menjalankan fungsi manajemen dalam memberikan pelayanan bidang administrasi kesehatan Parasuraman, Zeithmal Berry (2012).

Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan prima yang tercantum dalam instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang

Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan, bahwa pelayanan kesehatan dikatakan prima meliputi aspek-yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepribadian, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu, kebersihan, kinerja dan juga sikap perilaku.

Menurut pendapat peneliti, dilihat dari 6 indikator pernyataan yang dijawab oleh responden, kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan perlu ditingkatkan meskipun sebagian besar memiliki kriteria sangat baik dengan prosentase 66,66 %, karena sesuai target yang ditetapkan oleh Rumah Sakit Kabupaten Kediri tentang kualitas pelayanan prima yaitu diharapkan mencapai 100%. Kualitas pelayanan prima yang sangat baik di Rumah Sakit Kabupaten Kediri didukung oleh jawaban responden berdasarkan masing-masing indikator yaitu indikator sikap (*attitude*) yaitu kualitas pelayanan prima meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai, Indikator perhatian (*attention*) yaitu kepedulian penuh baik berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman saran dan kritik, mengamati, menghargai dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan. Indikator tindakan (*action*) adalah dengan mencatat, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan dan mewujudkan kebutuhan pelanggan. Indikator kemampuan (*ability*) meliputi komunikasi efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation*, Indikator penampilan (*appearance*) dengan kepercayaan diri dan kredibilitas dan indikator tanggung jawab (*accountability*) untuk menghindarkan /meminimalkan kerugian/ketidak puasan pelanggan (Priansa, 2017)

Hasil kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan yang sebagian besar sangat baik juga di dukung oleh karakteristik masa kerja responden yang sebagian besar memiliki masa kerja baru < 10 tahun sebesar 29 responden (69,05%) yaitu masuk kategori baru. Hal ini sesuai pendapat Samsualam dalam Wibowo (2013) menyatakan bahwa masa kerja muda masih segar dan belum terdapat kejenuhan dalam diri tenaga kesehatan sehingga memungkinkan untuk melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik. Tetapi menurut

pendapat Niti Semito, dalam Priansa (2017) Masa kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan prima. Masa kerja "*Length of service*" merupakan lamanya seorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada organisasi tertentu. Ruang waktu masa kerja yang cukup, sama dengan orang yang memiliki pengalaman luas baik hambatan dan keberhasilan. Sejauh mana tenaga kerja dapat mencapai hasil yang memuaskan dalam bekerja tergantung dari kemampuan, kecakapan dan ketrampilan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Durasi lama masa kerja mampu menumbuhkan keterampilan yang muncul secara otomatis dalam tindakan yang dilakukan pegawai atau karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan yang telah lama bekerja telah mempunyai berbagai pengalaman berkaitan dengan bidangnya dan berusaha untuk memecahkan persoalan. Dengan pengalaman kerja akan memiliki kecakapan teknis serta terampil menghadapi pekerjaannya. Semakin banyak pengalaman tentang kemampuan teknis dan praktek dalam bidang pekerjaan, dapat meningkatkan prestasi kerja (Sutrisno E, 2017).

Selain itu kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan yang sangat baik juga di dukung kualitas sarana prasarana di Rumah Sakit. Hal ini dibuktikan dengan, sebagian besar tenaga administrasi kesehatan menyatakan bahwa pelayanan prima yang dilakukan tenaga administrasi kesehatan dapat berjalan dan berkembang dengan baik karena didukung sarana dan prasarana yang ada di Rumah Sakit, tenaga administrasi kesehatan menjaga dan memelihara sarana prasarana untuk kelancaran dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan. Menurut hasil anamnesa terhadap responden diketahui dari dimensi *tangible* sebagian besar responden menyatakan bahwa peralatan, perlengkapan, setting kantor, dan kebersihan lingkungan dalam kondisi yang mendukung kualitas layanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit, kelengkapan peralatan dan tata ruang, ruang tunggu pelayanan nyaman, serta adanya alur pelayanan memudahkan memberikan pelayanan administrasi kesehatan. Hasil ini sejalan dengan konsep sebagaimana diisyaratkan dalam kaidah pelayanan prima. Menurut konsep *quality service* bahwa kualitas jasa pelayanan dapat dibentuk dengan kelengkapan dan kualitas peralatan pendukung

pelayanan. Hal itu karena, kelengkapan dan kualitas peralatan pendukung dapat memudahkan tenaga administrasi kesehatan memberikan pelayanan prima secara optimal (Rahmawati A, 2016).

Tenaga administrasi kesehatan merupakan peran kunci dalam keberhasilan fasilitas kesehatan, oleh karena itu diperlukan upaya pengelolaan operasional semaksimal mungkin. Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Pasal 12 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah sakit merupakan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang sehari-hari melakukan kontak dengan pasien. Oleh karena itu Rumah Sakit harus mampu memberikan pelayanan berkualitas prima, sehingga dapat meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat berlangsung terus menerus sehingga menciptakan kepercayaan yang baik dimata masyarakat/pasien. Tenaga administrasi kesehatan diharapkan mempunyai *skill* yang baik dalam melaksanakan pelayanan prima administrasi kesehatan di Rumah Sakit, sehingga memungkinkan sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dapat efektif dan efisien dalam melaksanakan pelayanan administrasi kesehatan sesuai tugas dan tanggung jawab tenaga administrasi kesehatan yaitu mengelola administrasi kesehatan, baik mengelola operasional layanan kesehatan, mengawasi dan mengelola fasilitas layanan kesehatan, melakukan perencanaan strategis, mengelola pembaruan teknologi dan mengelola anggaran keuangan. Tenaga administrasi kesehatan juga diharapkan melaksanakan pelayanan prima dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab fiskal lainnya baik mengelola arus kas, mengawasi hutang, mengelola penggajian staf, meninjau/menyetujui anggaran, mengawasi audit, mencatat rekam medis pasien, mengurus surat masuk dan keluar, menciptakan lingkungan kerja yang aman, membuat rancangan kegiatan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, mengelola risiko, mengelola informasi dan komunikasi (Sidin A.H., 2014).

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan tidak semua tenaga administrasi kesehatan di Rumah Sakit memiliki kualitas pelayanan prima semua

pada kriteria sangat baik tetapi masih ada yang pada kriteria baik yaitu sebanyak 14 responden (33,33 %). Dari hasil penelitian diketahui masih ada tenaga administrasi kesehatan yang belum memaksimalkan kemampuan memberikan pelayanan prima dalam pelayanan administrasi kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Barata dalam Chamy R, 2021) yang mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan prima yaitu kemampuan pelayanan prima, sikap, penampilan, tindakan, tanggung jawab. Oleh karena itu diharapkan tenaga administrasi kesehatan dapatnya lebih meningkatkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan prima dengan mengikuti kegiatan pelatihan pengembangan diri dalam pelayanan prima sehingga mampu memberikan tindakan pelayanan prima dengan lebih optimal, dengan didukung sikap, penampilan dan tanggung jawab yang baik diharapkan kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sakit juga baik.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan. Penelitian diperoleh hasil bahwa Gambaran Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan sebagai berikut: Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di Rumah Sait Kabupaten Kediri pada kriteria baik sebanyak 14 responden (33,33 %) dan sangat baik sebanyak 28 responden (66,67 %)

Saran

Diharapkan tenaga Kesehatan khususnya tenaga administrasi kesehatan senantiasa menambah pengetahuannya akan pelayanan prima sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima sesuai dengan rekomendasi terbaru. Saran peneliti bagi peneliti selanjutnya sebaiknya ada penelitian lanjutan mengenai factor-faktor yang mempengaruhi dan berhubungan dengan kualitas pelayanan prima, Saran untuk tempat penelitian, diharapkan lebih meningkatkan peran pimpinan dalam upaya monitoring kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan Administrasi kesehatan di Rumah Sakit

Ucapan Terima Kasih

Riset peneliti seluruhnya dibiayai oleh Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (PPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pamenang dengan Kontrak Penelitian Nomor: 180.ST/329/STIKES/VII/2021. Disampaikan terima kasih juga kepada Rumah Sakit Kabupaten Kediri yang telah memberikan kami izin melakukan penelitian serta memfasilitasi kebutuhan dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Bambang Priyo Jatmiko. (2020). *Masalah Terbesar disemua Rumah Sakit Seluruh Dunia Sama*. Kompas.com. 2020.
<https://money.kompas.com/read/2020/02/25/165604326/masalah-terbesar-di-semua-rumah-sakit-seluruh-dunia-sama-bagaimana?page=all>
- Cintyawati, B., Indartuti, E., & Wibowo, J. H. (2017). *Pelaksanaan Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*. Journal of Tele Nursing (JOTING), Vol. 4 (1), 59-70
- Chamy Rahmatika, Ropendi Pardede, Nadia Elsa Widuri. (2021). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pada Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo*. Vol 1, No 1 (2021)
<http://www.jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/961>
- Elbadiansyah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang : CV IRDH
- Firmayasa, A., & Kamal, F. (2017). *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar*, Jakarta Timur. Cakrawala, 17(2), 179–188. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/cakrawala/article/view/2428>
- Guo, R., P.M Hermanson., dan T.J Farnsworth. (2016). *Study on Hospital Administrators' Beliefs and Attitudes toward the Practice of Evidence-Based Management*.

- Hospital Topics 2016, 94 (3–4), 62 – 66.
- Kuzairi, U., Yuswadi, H., Budiharjo, A., & Patriadi, H. B. (2017). *Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan. (Study kasus pada rumah sakit umum dr. H. Koesandi Bondowoso)*. Politico 2017. Vol 17 (2), 184 – 205.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kemenkes RI. 2020. *Panduan Teknis Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2020. ISBN 978- 623-301-043-6.
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf>
- Kementerian Kesehatan RI. 2021. *Isu Kesehatan Jadi Fokus Kemenkes di Tahun 2021. 5 Fokus Masalah Kesehatan Tahun 2020*. Januari 2021. sehatnegeriku.kemkes.go.id <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/umum/20200218/1033051/5-fokus-masalah-kesehatan-tahun-2020/>
- Kristina Waltrse. (2021). *Masalah Yang Ada Di Rumah Sakit..* Maret 2022 <https://arsitektur-indonesia.com/tips-rumah-tangga/contoh-masalah-yang-ada-di-rumah-sakit-question.html>
- Melia Andayani. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat Tahun 2021*. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. *Motivasi Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol 6 (1), Mei 2021, p-ISSN 2548 – 1622, e-ISSN 2716 – 4039.
- Manitik, R., Rampengan, S.H., Wagey, F.W., Manampiring, A.E. (2022). *Analisis Kinerja Pegawai Bagian Administrasi RSUP Ratatotok Buyat Di Era Sebelum Pandemi COVID-19, Saat Pandemic, Dan New Normal*. *Intisari Sains Medis* Vol. 13(1): 25-29. DOI: 10.15562/ism.v13i1.1270P-ISSN: 2503-3638, E-ISSN: 2089-9084 <https://isainsmedis.id/index.php/ism/article/viewFile/1270/940>
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 *tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima*
- Notoatmdjo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoadmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan, Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Pramesti, A. E. E. (2020). *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Konsumen pada Hamba Elektronik Lamongan*. *JEKMA*, 1(1), 1-5. <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/JEKMA/article/view/388>
- Putri, A. (2017). *Kesiapan Sumber Daya Manusia Kesehatan dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)*, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen 2022, Journal of Telenursing (JOTING)* Vol.4 (1) 59-70 *Rumah Sakit*, Vol 6 (1), 55–60. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6127>
- Parasuraman dan Berry. (2012). *SERVQUAL. A Multiple Item Scale for Measuring Costumer Perceptions of service Quality* . *journal of Retailing*. Vol 64
- Parasuraman, Zeithmal Berry. (2012). *Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan*. Surabaya. Java Media
- Peraturan Pemerintah. Nomor 53 Tahun 2010. *Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil*.
- Purnaningsih. Tyas. (2018). *Hubungan Disiplin Kerja dengan Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2018*. Skripsi. Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bakti Husada Mulia Madiun <http://repository.stikes-bhm.ac.id/50/1/14.pdf> <http://repository.stikes-bhm.ac.id/50/>

- Priansa (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung. Alfabeta Fandy
- Rahmawati, A (2016). *Pengaruh Total Quality Management Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Klinik Fakhira)*. Social Sciences, Business and economics, Economics, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Skripsi
<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/33256>
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sidin A.H., dan I.N. B Noor. 2014. *Gambaran Beban Kerja Unit Administrasi Di Rumah Sakit UNHAS*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin, 2014: 1– 11.
- Sutrisno. Edi. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Sigit Susanto Putro¹, Eza Rahmanita², R Siti Isnaniyah³. (2017). *Implementasi Metode Servqual dan SAW Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan*. Fakultas Teknik Universitas Trunojoyo Madura. Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika, Volume 6 Nomor 2. Agustus 2017
- Undang-Undang Nomor 32. Tahun 2004 pasal 167 (3). *Tentang Standart Pelayanan Minimal*.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. *Tentang Rumah Sakit*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Widodo. Hanan. (2017). *Pengaruh Mutu Layanan Berdasarkan Teori Donabedian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Puskesmas Polokarto Kabupaten Sukoharjo*. Skripsi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi. Sukoharjo