

Analisis Pengaruh Kesadaran akan Pelayanan Prima terhadap Motivasi Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Hardi^{1*}, Mutmainah Latief,² Satria Perdana³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Kesehatan Universitas Syekh Yusuf AL Makassar Gowa

*Korespondensi Penulis: hardiacmilan69@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Fasilitas pelayanan kesehatan dituntut memiliki standar pelayanan yang memadai, permasalahannya tidak semua rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam hal pelayanan rawat inap maupun gawat darurat. Pelayanan prima yang diberikan kepada pasien harus konsisten dengan standar prosedur operasional untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien dengan memberikan nilai tambah dalam unsur pelayanan, untuk mencapai kepuasan (Sanita, 2018). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kesadaran akan pelayanan prima perawat di rumah sakit umum daerah haji makassar.

Metode: Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dan metode penarikan sampelnya adalah accidental sampling. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 136 perawat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah membagikan kuesioner kepada perawat. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan uji univariat dan uji bivariat dengan pengolahan data SPSS 22.

Hasil: Penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan kemampuan (ability), ($p=0,036$), sikap (attitude) ($p=0,036$), penampilan (appearance) ($p=0,457$), perhatian (attention) ($p=0,041$), tindakan (action) ($p=0,178$), tanggung jawab (accountability) ($p=0,11$). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kemampuan (ability), sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability) terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Kesimpulan: Ada pengaruh antara kemampuan terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dan ada pengaruh antara sikap terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. Diharapkan kepada perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji dapat lebih meningkatkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Motivasi, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: Health service facilities are required to have adequate service standards, the problem is that not all hospitals are able to provide excellent service to the community in terms of inpatient and emergency services. Excellent service provided to patients must be consistent with standard operating procedures to meet or even exceed patient expectations by providing added value in service elements, to achieve satisfaction (Sanita, 2018). The purpose of this study was to determine the effect of awareness of the excellent service of nurses at the Haji Makassar general hospital.

Method: The type of research used in this study is a type of quantitative research with a cross sectional approach. The sampling technique used in this study is probability sampling and the sampling method is accidental sampling. The sample in this study were 136 nurses. The data collection technique in this study was distributing questionnaires to nurses. The analysis technique in this study used univariate and bivariate tests with SPSS 22 data processing.

Results: The study showed that the significant value was ability ($p=0.036$), attitude ($p=0.036$), appearance ($p=0.457$), attention ($p=0.041$), action (action) ($p=0.178$), responsibility (accountability) ($p=0.11$). The results of this study indicate that there is an effect of ability, attitude, attention, action, accountability on the motivation of nurses at the Haji Makassar Regional General Hospital.

Conclusion: There is an influence between the ability on the motivation of nurses at the Makassar Hajj Regional General Hospital and there is an influence between attitudes on the motivation of nurses at the Makassar Hajj Regional General Hospital. It is hoped that nurses at the Haji Regional General Hospital can further improve their abilities, attitudes, appearance, attention, actions, and responsibilities.

Keywords: Excellent Service, Motivation, Hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan dan merupakan institusi penyedia jasa. Pelayanan kesehatan disebuah rumah sakit memiliki peran penting dalam mencapai keberhasilan. Pelayanan yang kompleks perlu dikelola secara profesional oleh sumber daya manusianya. Pelayanan keperawatan merupakan suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan didasarkan pada ilmu kiat keperawatan kepada individu, kelompok, atau masyarakat dalam keadaan sehat maupun sakit (Depkes RI, 2018 dalam Rohayani dkk., 2020). Pelayanan keperawatan sebagai indikator kualitas pelayanan kesehatan menjadi salah satu faktor penentu citra pelayanan kesehatan dimata masyarakat, hal ini terjadi dikarenakan perawat merupakan profesi dengan jumlah terbanyak, paling depan dan terdekat dengan penderitaan, kesakitan, serta kesengsaraan yang dialami pasien dan keluarganya (Tjiptono & Chandra, 2016).

Menurut WHO (dalam Kurnia, 2021), setiap tahun jutaan pasien mengalami kecelakaan bahkan meninggal dikarenakan ketidakamanan dan rendahnya kualitas pelayanan kesehatan. Motivasi bagi perawat sangat penting karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan mendukung perilaku manusia supaya bekerja giat dan antusias mencapai hasil optimal (Sembel dalam Pongajow dkk., 2015). Penelitian yang dilakukan oleh Sumiyati (dalam Pongajow dkk., 2015) menunjukkan bahwa 12 responden yang mempunyai motivasi baik 10 responden (83,3) berkinerja baik dan diantara 10 responden yang mempunyai motivasi kurang terdapat 8 responden (80%) berkinerja kurang. 8 5 Dari penelitian tersebut menunjukkan motivasi kerja perawat sangat berpengaruh terhadap kinerja perawat itu sendiri.

Data di Provinsi Sumatera Selatan, pendokumentasian asuhan keperawatan diruang rawat inap dirumah sakit Palembang bari terlihat bahwa 57,5 % perawat memiliki motivasi tinggi dan 52,5 % perawat yang memiliki kinerja yang baik (Ramadhani, 2016). Menurut Bestiana (2012) tentang hubungan motivasi kerja perawat dengan ketepatan pengisian dokumentasi asuhan keperawatan diruang rawat inap RSUD Buntok menyatakan bahwa yang memiliki motivasi baik sebesar 46,7%, cukup baik sebesar 33,3% dan kurang baik sebesar 20%. Menurut Tiara & Efendi (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa motivasi kerja perawat dirumah sakit umum daerah riau memiliki motivasi kerja perawat termasuk kategori rendah yaitu sebesar (79,1%).

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang optimal seperti yang diharapkan, dibutuhkan kesadaran akan pelayanan prima yang diberikan kepada pasien, salah satu usaha pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien dalam kegiatan pelayanan dirumah sakit dapat dilakukan melalui pelayanan prima. Pelayanan prima perawat dirumah sakit dapat diartikan sebagai pelayanan optimal yang diberikan kepada pasien dan keluarganya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pasien dan keluarganya, sehingga memperoleh kepuasan dan memiliki kepercayaan pada 26 30 6 rumah sakit. Kinerja yang optimal dapat diberikan perawat yaitu dengan adanya motivasi. Motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dan keinginan individu yang diarahkan pada tujuan untuk memperoleh kepuasan dari apa yang dibutuhkannya. Salah satu manfaat utama dari motivasi yaitu menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Pelayanan prima memiliki beberapa indikator yaitu : kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appereance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability) yang penting untuk meningkatkan motivasi perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Data kunjungan rumah sakit umum daerah haji makassar, tahun 2019 : 26.496, : tahun 2020 : 12.642, : tahun 2021, : 11.096. Dari data ada dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien tahun 2019 sebanyak 26.496 kunjungan, pada tahun 2020 sebanyak 12.642 kunjungan, sedangkan pada

tahun 2021 sebanyak 11.096 kunjungan. Dari data tersebut terlihat bahwa terjadi penurunan kunjungan pada tahun 2021 di RSUD Haji No Tahun Jumlah kunjungan 1 2019 26.496 2 2020 12.642 3 2021 11.096 34 7 Makassar dengan jumlah penurunan 11.096 kunjungan. Dapat dilihat dari penurunan jumlah kunjungan apakah pelayanan prima yang diberikan belum memenuhi harapan atau keinginan pasien atau dikarenakan situasi pandemi. Berdasarkan latar belakang diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi perawat di RSUD Haji Makassar.

METODE

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilaksanakan di RSUD Haji Makassar yang beralamat di jl. Daeng Ngeppe No. 14 Kel. Jongaya, Kec.Tamalate, Kota Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang ada di RSUD Haji Makassar. Jumlah perawat yang ada di RSUD Haji Makassar sebanyak 206. Sampel penelitian ini adalah perawat di RSUD Haji Makassar. Jumlah sampel dalam penelitian diperoleh menggunakan rumus slovin sehingga di hasilkan 136 sampel.

HASIL

1. Analisis Univariat

Tabel. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir, Kemampuan dan Sikap Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Karakteristik Responden	Jumlah	
	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	19	14,0
Perempuan	117	86,0
Total	136	100,0
Umur		
17-25 Tahun	4	2,9
26-35 Tahun	54	39,7
36-45 Tahun	58	42,6
46-55 Tahun	20	14,7
Total	136	100,0
Pendidikan Terakhir		
D.III Keperawatan	41	30,1
D.IV Keperawatan	1	7
S1 Keperawatan	27	19,9
S.Kep.Ners	66	48,5
S2 Keperawatan	1	7
Total	136	100,0
Kemampuan		
Baik	102	75,0
Kurang Baik	34	25,0
Total	136	100,0
Sikap		
Baik	106	77,9
Kurang Baik	30	22,1
Total	136	100,0

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa dari 136 jumlah responden, jenis kelamin paling banyak adalah perempuan sebanyak 117 responden dengan persentase 86,0%, sedangkan kategori usia sebagian besar responden 36-45 tahun sebanyak 58 responden dengan persentase 42,6 % dan kategori usia yang paling sedikit yaitu 17-25 tahun atau sebanyak 4 responden atau 2,9%, sedangkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah S.kep Ners sebanyak 66 responden dengan persentase 48,5% sedangkan kualifikasi pendidikan paling sedikit yaitu D.IV keperawatan dan S2 keperawatan yaitu sebanyak 1 responden dengan persentase 7%, sedangkan berdasarkan kemampuan sebagian besar responden yang menyatakan baik, yaitu sebanyak 102 responden dengan persentase 75,0%, sedangkan sikap sebagian besar responden yang menyatakan baik, yaitu sebanyak 106 responden dengan persentase 77,9%.

2. Uji Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Kemampuan dan Sikap Terhadap Motivasi Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar

Variabel	Motivasi						P
	Termotivasi		Kurang Termotivasi		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Kemampuan							
Baik	39	38,2%	63	61,8%	102	100,0%	0,036
Kurang Baik	20	58,8%	14	41,2%	34	100,0%	
Total	59	43,4%	77	56,6%	136	100,0%	
Sikap							
Baik	51	48,1%	55	48,1%	106	100,0%	0,036
Kurang Baik	8	26,7%	22	73,3%	30	100,0%	
Total	59	43,4%	77	56,6%	136	100,0%	

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa ada 102 responden yang memiliki kemampuan dengan kategori baik, dari 102 responden sebagian besar responden yang kurang termotivasi yakni 63 responden dengan persentase 61,8%. Dari 34 responden yang kemampuannya kurang baik dan termotivasi yakni 20 responden dengan persentase 58,8%, dan nilai $p = 0,036 < 0,05$ maka H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kemampuan terhadap motivasi perawat dan ada 106 responden yang memiliki sikap dengan kategori baik, dari 106 responden sebagian besar responden yang kurang termotivasi yakni 55 responden dengan persentase 48,1%. Dari 30 responden yang sikapnya kurang baik dan termotivasi yakni 8 responden dengan persentase 26,7% , dan nilai $p = 0,036 < 0,05$ maka H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap terhadap motivasi perawat.

PEMBAHASAN

Pembahasan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, dalam melakukan penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 136 kepada responden

1. Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia atau umur adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun mati (Depkes RI, 2020). Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kategori usia terbanyak yaitu kategori usia 36-45 tahun sebanyak 58 responden dengan persentase 42,6%, kategori usia 26-35 tahun sebanyak 54 responden

dengan persentase 39,7%, kategori usia 46-55 tahun sebanyak 20 responden dengan persentase 14,7%, dan kategori usia paling sedikit yaitu kategori usia 17-25 tahun sebanyak 4 responden dengan usia 25 tahun persentase 2,9%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar 23 57 peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat bangsa dan negara (UU RI No 20 Tahun 2003). Semakin tinggi pendidikan semakin mudah seseorang menerima informasi serta tanggap terhadap masalah yang dihadapi, sehingga dapat menentukan alternatif terbaik terhadap suatu hal (Suhardjo dalam penelitian Apriliana dkk., 2017). Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir yang paling banyak adalah S.kep Ners sebanyak 66 responden dengan persentase 48,5%.DII Keperawatan sebanyak 41 responden dengan persentase 30,1 %, S1 Keperawatan yang telah menempuh pendidikan DII Keperawatan sebanyak 27 responden dengan persentase 19,9%, sedangkan kualifikasi pendidikan paling sedikit yaitu D.IV Keperawatan dan S2 Keperawatan yaitu sebanyak 1 responden dengan persentase 7%.

2. Hasil Analisis Data

a. Pengaruh Kemampuan (*Ability*) terhadap Motivasi Perawat

Kemampuan yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan 24 37 58 prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan (Menurut Adya dalam Jumiyati & Azlina, 2019).

Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, perawat mampu menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan sesuai dengan keinginan pasien. Pada pernyataan kedua perawat mampu menangani keluhan pasien secara langsung dengan efektif dan dalam jangka yang cukup singkat tanpa membuat pasien menunggu lama. Pada pernyataan ketiga perawat benar-benar mendengarkan apa yang disampaikan oleh pasien sehingga pasien merasa diperhatikan oleh petugas. Pada pernyataan ke empat mengenai ekspresi perawat saat melayani pasien selalu terlihat ramah kepada pasien dan memberikan senyuman dan selalu menyapa pasien saat berpapasan. Pada pernyataan ke lima perawat mampu berbahasa formal kepada pasien sehingga pasien dapat mengerti arahan perawat. Pada pernyataan ke enam perawat mampu mengingat keluhan yang disampaikan sehingga mengurangi tingkat terjadinya kesalahan pada 59 pemberian tindakan atau pelayanan selanjutnya kepada pasien. Pada pernyataan selanjutnya perawat mampu menjawab keluhan pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti, dengan hal tersebut keluhan pasien lebih mudah terselesaikan pasien pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat karena keluhan yang disampaikan dapat terselesaikan sesuai dengan yang diinginkan dan bahasa yang digunakan dalam pemecahan masalah cukup mudah untuk dimengerti dan dipahami. Pada pernyataan terakhir yaitu perawat mampu memahami keinginan pasien yang dibutuhkan oleh pasien dan segera diberikan solusi dan tindakan selanjutnya. Berdasarkan uraian di atas dari hasil kuesioner dan hasil uji yang didapatkan dapat diperoleh bahwa pernyataan yang mempengaruhi variabel kemampuan berpengaruh secara signifikan terhadap motivasi perawat yaitu kemampuan dalam menangani pasien secara langsung.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chisquare diperoleh nilai $p=0,036$ karena nilai $p < 0,05$ H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kemampuan terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Syamsul (2015) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan, dan hubungan antara motivasi perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan nilai P value 0,000. Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan kemampuan dan motivasi kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan di RSUD Dr. M.M Dunda limboto.

b. Pengaruh Sikap (*Attitude*) terhadap Motivasi perawat

Sikap adalah faktor penunjang yang berasal dari seseorang, sikap merupakan respon seseorang terhadap suatu keadaan. Sikap positif dapat mendukung keberhasilan dalam pelayanan yang bermutu, perilaku yang ditonjolkan perawat ketika menghadapi pasien dengan kata-kata yang lembut dan memberikan harapan (Astuti, 2013).

Dari hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, perawat mampu bersikap ramah terhadap pasien yang berkunjung di rumah sakit yang membuat penilaian pasien terhadap pelayanan yang didapatkan di Rumah Sakit baik serta membuat niat untuk berkunjung ulang. Pada pernyataan kedua perawat selalu menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) kepada pasien baik saat berpapasan maupun saat memberikan tindakan atau pelayanan 22 61 kepada pasien. Pada pernyataan ketiga perawat sangat antusias pada saat melayani pasien sehingga membuat pasien tidak jenuh dan merasa rileks pada saat diberikan tindakan atau pelayanan oleh perawat. Pada pernyataan selanjutnya perawat selalu bersikap ramah, terbuka dan ceria kepada pasien saat memberikan pelayanan atau tindakan. Pada pernyataan terakhir perawat memberikan ekspresi wajah yang hangat sehingga pasien merasa tenang saat diberikan tindakan. Berdasarkan uraian di atas dari hasil kuesioner yang didapatkan, dapat diperoleh bahwa pernyataan yang mempengaruhi variabel sikap secara signifikan terhadap motivasi perawat yaitu memberikan salam kepada pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji chisquare diperoleh nilai $p=0,036$ karena nilai $p < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara sikap terhadap motivasi perawat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2017) hasil uji statistik dengan chi-square diperoleh nilai $p=0,020$ ($p < 0,05$), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan antara sikap perawat dengan kinerja pelaksanaan asuhan keperawatan di RSUD Kabupaten Bekasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pengaruh kesadaran akan pelayanan prima terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Ada pengaruh antara kemampuan terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dan Ada pengaruh antara sikap terhadap motivasi perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, D. I. (2017). Hubungan Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Sayidiman Magetan Tahun 2017. Stikes Bhakti Husada Mulia.
- Apriliansa, A., Kuswanto, K., & Runjati, R. (2017). Pengaruh Pendidikan Kesehatan dengan Metode Ceramah terhadap Pengetahuan dan Sikap Pemberian Asi Eksklusif pada Ibu Hamil Primigravida di Puskesmas Kapuan Tahun 2016. *Jurnal Kebidanan*, 6(13), 26–37.
- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri, A. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2)
- Azis, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25.
- Haryati, I. D. (2017). Hubungan Pengetahuan Perawat tentang Layanan Prima dengan Perilaku Perawat dalam Layanan Prima di RSD Balung Jember. Universitas Jember.
- Istiqomah. (2017). Analisis Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Motivasi Perawat terhadap Kinerja Pelaksanaan Asuhan Keperawatan di RSUD Kabupaten Bekasi Tahun 2015. *Jurnal Afiat: Kesehatan dan Anak*, 3(2).
- Jumiyati, J., & Azlina, Y. (2019). Hubungan antara Motivasi Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT Asabri (Persero) Jakarta. *Jurnal Akrib Juara*, 4(2), 209–226.
- Kurnia, R. (2021). Hubungan Motivasi dengan Kinerja Perawat di Rumah Sakit Khusus Mata Masyarakat Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2021. STIK Bina Husada Palembang.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa (Studi di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya, dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung). *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 55–72.
- Mega, M. Y. S., & Nadapdap, T. P. (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.
- Omposunggu, H. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Ruang Rawat Inap Kelas III RSUD Sidikalang. Institut Kesehatan Helvetia, Deli Serdang.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27–35.
- 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. *Prosiding Seminar Nasional Stikes Syedza Saintika*, 1(1).
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Praghlapati, A. (2020). Pelayanan Prima Perawat Berdasarkan Persepsi Pasien di Ruang Rawat Inap Talaga Bodas (Penyakit Dalam Pria Kelas 3) Rumah Sakit Tingkat II 03.05. 01 Dustira Cimahi 2019. *Journal Of Health Science (Jurnal Ilmu Kesehatan)*, 5(1), 42–46.
- Sanita, I. C. (2018). Hubungan antara Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Pelayanan Prima. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 6(4).
- Silitonga, P. (2021). Peran Motivasi terhadap Kinerja Perawat pada saat Pandemi Covid 19 di Kota Medan. Universitas Sumatera Utara, Medan.