



PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DENGAN KOMUNIKASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI DI PUSKESMAS SIMPANG PERIUK KOTA LUBUKLINGGAU

Melisa Pitriani¹, Supriyanto², Surajiyo³

¹²³Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: *melisapitriani@gmail.com¹, supriyanto@unibinainsan.ac.id²,

surajiyo@univbinsan.ac.id³

*Corresponding Author

Abstrak

Untuk pengamatan sementara yang menjadi pokok permasalahan pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan komunikasi dilihat dari : pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memberikan kepuasan. Dan juga kurangnya komunikasi yang baik antar pegawai terhadap pasien sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien saat bertanya. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kausal kuantitatif. Nama lain dari metode penelitian kuantitatif ialah metode internasional, karena metode penelitian ini memang sudah cukup lama menjadi acuan dan mentradisi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan hipotesis yang telah ditetapkan adalah variabel Pelayanan Prima nilai uji t dapat menunjukkan bahwa thitung menghasilkan koefisien sebesar 1,957. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Pelayanna Prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena $t_{hitung} (1,957) > t_{tabel} (1,687)$, variabel Pelayanan Prima terhadap kepuasan pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi nilai uji t dapat menunjukkan bahwa thitung menghasilkan koefisien sebesar 7,166.

Kata Kunci : Pelayanan Prima; Komunikasi; Kepuasan Pasien

Abstract

For temporary observations the main problem of service to patient satisfaction with communication is seen from: the services carried out are not excellent and are still not in accordance with community expectations or do not provide satisfaction. And also the lack of good communication between employees and patients, causing patient dissatisfaction when asking questions. The research method used is a quantitative causal research method. Another name for the quantitative research method is the international method, because this research method has long been a reference and a tradition for researchers to conduct research. Quantitative research is a type of research that produces findings that can be achieved (obtained) using statistical procedures or other methods of quantification (measurement). The results of this study are based on the hypothesis that has been set is the variable Excellent Service t test value can show that tcount produces a coefficient of 1.957. With this it can be said that Excellent Service has a significant influence on patient satisfaction because t count (1.957) > t table (1.687), Excellent Service variable on patient satisfaction with communication as a moderating variable t test value can show that tcount produces a coefficient of 7.166 .

Keywords: Excellent Service; Communication; Patient Satisfaction



I. PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan cabang ilmu manajemen yang khusus membahas salah satu unsur manajemen yaitu *Man* (Manusia). Manajemen Sumber Daya Manusia memegang peran vital dalam suatu organisasi. Baik itu Organisasi Permerintah, Industri, Pendidikan dan sebagainya. Apabila Sumber Daya Manusia dalam organisasi dikelola dengan baik, maka organisasi tersebut akan lebih mudah dalam mencapai tujuan.

Semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat saat ini turut mendorong peningkatan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan haknya dalam berbagai bidang pelayanan kesehatan yang ada. Dewasa ini, masyarakat menginginkan pelayanan kesehatan yang mudah, cepat dan nyaman. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat mengharapkan terdapat sebuah fasilitas Pelayanan Kesehatan yang dapat memenuhi tuntutan kebutuhannya untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Puskesmas merupakan mata rantai rujukan pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, dan dianggap mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik karena Puskesmas memiliki banyak sumber daya manusia atau staf yang profesional, (Herlambang dan Murwani, 2012:107-108). Namun, pada kenyataannya masih saja terdapat masyarakat yang memiliki keluhan-keluhan atas buruknya pelayanan yang diterima pada sebuah pelayanan di puskesmas. Dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat yang disampaikan baik melalui media cetak maupun melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (Cahyono, 2012). Sebagian besar keluhan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memberikan kepuasan.

Kepuasan merupakan perasaan seseorang yang berupa suka ataupun kecewa

atas perbandingan kerja yang dipikirkan dengan kinerja yang di harapkan (Wijono, 2000). Artinya tingkat kepuasan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan kinerja yang diinginkan pasien dengan hasil kinerja yang diterimanya. Jika kinerja yang diterima pasien tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Maka pasien akan mersa kecewa, Namun sebaliknya jika kinerja yang diterima pasien telah sesuai dengan harapannya, Maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. Pasien dan keluarganya cenderung akan mencari informasi mengenai pelayanan yang di berikan puskesmas sehingga pasien dapat memilih puskesmas mana yang mempunyai pelayanan yang baik (Supriyanto, 2003). Pasien dan keluarga berhak menilai pelayanan puskesmas. Apabila pasien merasa pelayanan di puskesmas tidak memuaskan maka pasien akan menilai bahwa pelayanan di puskesmas tidak berkualitas.

Untuk menghindari rasa ketidakpuasan pasien, maka puskesmas perlu menerapkan Pelayanan Prima. Pelayanan Prima (*service excellent*) adalah pelayan yang terbaik atau bisa disebut sangat baik yang diberikan kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya terhadap puskesmas. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa hakikat pelayanan publik seperti puskesmas ialah pemebrian pelayanan prima terhadap masyarakat. Pelaksanaan layanan prima di puskesmas bertujuan untuk memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada pasien, menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pasien (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Karena pelayanan yang dilaksanakan secara tidak prima akan menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan pasien (Irawati, 2017).



Tuntutan terhadap kualitas pelayanan menjadi prioritas utama yang harus dipikirkan oleh puskesmas sesuai dengan Visi dan Misi yang di terapkan. Yakni agar pasien mendapatkan kepuasan dan pelayanan yang optimal. Dalam memberikan Pelayanan Prima, sebaiknya puskesmas dapat bergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penamplan, tindakan, perhatian dan tanggung jawab petugas (Barata, 2014). Pelayanan jasa Puskesmas selalu terkait dengan profesionalisme, teknologi dan komunikasi serta hubungan pasien dengan pelaksana pelayanan medis,. Komunikasi juga termaksud hal pertama yang berperan penting terhadap kepuasan pelayanan kepada pasien di puskesmas.

Dalam hal komunikasi kesehatan pada pelayanan kesehatan primer harus dimulai dengan dialog atau diskusi antara berbagai pihak seperti petugas kesehatan dan pasien. Tantangan pertama dalam komunikasi pelayanan terhadap pasien yaitu bagaimana cara merangkul pelayanan yang baik. Disini para pegawai puskesmas harus mengembangkan komunikasi yang baik kepada pasien baik dalam hal pelayanan pendaftaran, pelayanan pengobatan serta dalam hal pengambilan obat. dengan adanya komunikasi yang baik maka pasien akan merasa nyaman untuk melakukan pengobatan di puskesmas tersebut.

Di Kota Lubuklinggau terdapat salah satu puskesmas yang terletak di Kelurahan tanah periuk Kecamatan Lubuklinggau Selatan II. Puskesmas Simpang Periuk dahulunya adalah sebuah balai pengobatan kemudian meningkat status nya menjadi Puskesmas Pembantu dari Puskesmas Muara Beliti Kabupaten Musi Rawas, kemudian pada tahun 1994 statusnya meningkat lagi menjadi Puskesmas induk sampai sekarang. Pada tahun 2006 Puskesmas Simpang Periuk ini berkembang lagi menjadi Puskesmas Perawatan, Pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) 24 Jam, pelayanan persalinan 24 jam,

ruang laktasi, serta didukung oleh laboratorium sederhana dan alat-alat yang cukup memadai.. Wilayah kerja Puskesmas Simpang Periuk di Kecamatan Lubuklinggau Selatan II meliputi 9 (sembilan) kelurahan yaitu Kelurahan Tanah Periuk, Kelurahan Simpang Periuk, Kelurahan Siring Agung, Kelurahan Eka Marga, Kelurahan Karang Ketuan, Kelurahan Marga Mulya, Kelurahan Marga Rahayu, Kelurahan Taba Pingin, Kelurahan Moneng Sepati.

Rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas Simpang Periuk memiliki 6 upaya kesehatan wajib Puskesmas, upaya kesehatan pengembangan dan upaya kesehatan penunjang. Dari upaya kesehatan tersebut ada beberapa yang menjadi program unggulan dari Puskesmas Simpang Periuk, beberapa upaya kesehatan unggulan yang dilaksanakan di Puskesmas Simpang Periuk pada tahun 2014 yaitu Rawat inap, Unit Gawat Darurat (UGD), Ruang VK (Verlos Kamer) Persalinan Puskesmas Simpang Periuk, Klinik Gizi, Upaya Kesehatan Lingkungan (sanitasi), Imunisasi, Klinik MTBS, Klinik PKPR (program kesehatan peduli remaja), Laboratorium sederhana, Upaya Pelayanan Kesehatan Dasar, Pelayanan kesehatan Rujukan dan Penunjang, program ini masih di terapkan di Puskesmas Simpang Periuk hingga saat ini.

Dalam masalah pelayanan beberapa pasien terkadang mengalami keluhan seperti pegawai disini yang seharusnya tidak membedakan pasien yang menggunakan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pasien yang umum. Dari yang saya teliti kebanyakan pegawai di puskesmas simpang periuk kota Lubuklinggau ini sering kali membedakan pasien yang umum dan pasien yang menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Seperti contoh misalnya pasien umum selalu di dahulukan daripada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Puskesmas simpang periuk ini memiliki 4 ruang rawat inap dengan 7 kapasitas tempat tidur seharusnya kebijakan kepala puskesmas harus menambah lagi fasilitas yang ada agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai puskesmas tersebut. Dengan adanya program Unit Gawat Darurat 24 jam tersebut masyarakat tidak akan kebingungan jika masyarakat setempat mengalami cedera atau penyakit yang mudah kambuh kapan saja, karena pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD) di Puskesmas Simpang Priuk tersebut buka hingga 24 jam.

Untuk pengamatan sementara yang menjadi pokok permasalahan pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan komunikasi dilihat dari : pelayanan yang dilaksanakan tidak prima dan masih belum sesuai dengan harapan masyarakat atau tidak memberikan kepuasan. Dan juga kurangnya komunikasi yang baik antar pegawai terhadap pasien sehingga menyebabkan ketidakpuasan pasien saat bertanya. Di puskesmas Simpang Periuk ini juga masih terdapat kurangnya fasilitas tempat rawat inap di Unit Gawat Darurat (UGD) karena tempat rawat inap di Unit Gawat Darurat (UGD) hanya terdapat empat tempat tidur untuk pasien yang rawat inap di Puskesmas Simpang Periuk. Dan terdapat juga perbedaan pelayanan yang diberikan oleh pegawai anatar pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan pasien umum seperti contoh: pasien umum selalu didahulukan daripada pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka judul penelitian ini adalah : **“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dengan Komunikasi sebagai Variabel Moderasi di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau”**.

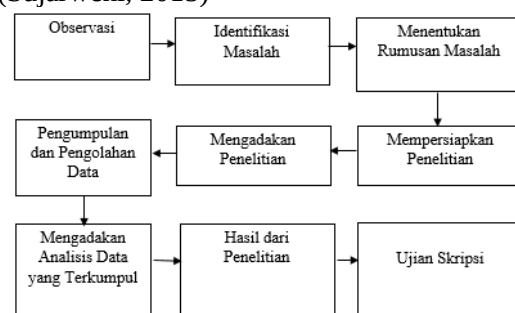
II. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayanan prima terhadap

kepuasan pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi. Sifat dari penelitian ini adalah metode penelitian kausal kuantitatif. Nama lain

dari metode penelitian kuantitatif ialah metode internasional, karena metode penelitian ini memang sudah cukup lama menjadi acuan dan mentradisi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). (Sujarweni, 2015)



Gambar 1. Desain Penelitian

2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

- Pelayanan Prima (X1) adalah variabel bebas
- Komunikasi (M) adalah variabel moderasi
- Kepuasan Pasien (Y) adalah variabel terikat

**Tabel 1.** Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Pelayanan Prima (X1)	.Pelayanan prima (service excellent) adalah pelayanan yang sangat baik atau yang terbaik kepada pasien berdasarkan standar mutu untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan	1. Kemampuan 2. Sikap 3. Penampilan 4. Perhatian 5. Tindakan 6. Tanggung Jawab (Perwita, 2020)	Likert
2	Komunikasi (M)	Komunikasi adalah proses informasi yang diberikan oleh pihak pertama ke pihak lainnya, agar pihak lainnya mengetahui dan mengerti isi inti dari informasi tersebut.	1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada Sikap 4. Hubungan yang makin Baik 5. Tindakan (Zia, 2017)	Likert
3	Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan	1. Bukti Fisik 2. Kehandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan 5. Empati (Perwita, 2020)	Likert

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek



yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Itulah definisi populasi dalam penelitian. Populasi di sini maksudnya bukan hanya orang atau makhluk hidup, akan tetapi juga benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, sifat-sifat

yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut. Bahkan satu orang pun bisa digunakan sebagai populasi, karena satu orang tersebut memiliki berbagai karakteristik, misalnya seperti gaya bicara, disiplin, pribadi, hobi, dan lain sebagainya (Sardiyo et al., 2022).

Data jumlah pengunjung pasien Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau Periode Agustus-Oktober.

Tabel 2. Data Jumlah Pengunjung Pasien Simpang Periuk Kota Lubuklinggau.

No	Jenis Pelayanan	Agustus	September	Oktober	Jumlah
1.	Umum	131	145	211	487
2.	Rehabilitas	31	36	34	101
3.	Kunj. Sakit	1.470	1.501	1.516	4.487
4.	Kunj. Sehat	859	2.746	1.510	5.115
	Jumlah	2.491	4.428	3.271	10.190

Teknik sampling dalam menentukan populasi peneliti menggunakan *Non probability sampling* dengan Teknik *Sampling aksidental*: Suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok untuk dijadikan sebagai sumber data (Sardiyo et al., 2022).

Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil dari keseluruhan populasi, penulis menggunakan Rumus *Slovin* dengan ketentuan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Sampel
N = Populasi
E = Tingkat kesalahan.

Berdasarkan data yang diperoleh total populasi berjumlah 10.190 populasi. Dengan mempertimbangkan waktu dan tenaga yang cenderung dari segi tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, maka jumlah sampel yang diperoleh dari total populasi tersebut adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{10190}{1 + 10190(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10190}{1 + 10190(0,01)}$$

$$n = \frac{10190}{1 + 101,9}$$

$$n = \frac{10190}{102,9}$$

$$n = 99$$

Dari perhitungan menggunakan rumus slovin diatas, jadi jumlah sampel adalah 99 sampel, dimana ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500 sampel. Jadi jumlah responden dalam penelitian ini adalah 99 sampel dengan level *confidence* (tingkat kepercayaan) 90% dan error 10%

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kinerja

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh persamaan regresi sederhana yaitu $Y = 51,829 + 0,176 X$ nilai konstan sebesar 51,829 menyatakan bahwa jika Pelayanan Prima tidak ada atau nilainya nol, maka nilai variabel Kepuasan Pasien (Y) sebesar 51,829, sedangkan koefisien regresi sebesar 0,176 artinya variabel Pelayanan Prima berbuah 1 satuan, maka nilai variabel Kepuasan Pasien (Y) tidak akan mengalami perubahan.

Nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa koefisien korelasi pada kolom R antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien adalah sebesar $R=0,195$. Hal ini menunjukkan



bahwa Pelayanan Prima (X) dengan Kepuasan Pasien (Y) mempunyai hubungan yang sangat rendah.

Dari tabel diatas menunjukan t_{hitung} menghasilkan koefisien sebesar 1,957. Dengan jumlah sampel 99 ditemukan (df) = $n - k = 99 - 2$ (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk t_{tabel} pada tingkat 97 adalah sebesar 1,687. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Pelayanan prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena $t_{hitung} (1,957) > t_{tabel} (1,687)$

Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel Pelayanan Prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau,

Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dengan Komunikasi sebagai variabel moderasi

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh persamaan $Y = 19,775 + 0,150X + 0,520XM$ maka nilai konstanta sebesar $a = 19,775$ adalah bilangan konstanta yang berarti apabila variabel bebas yaitu X (Pelayanan Prima) dan M (Komunikasi) sama dengan nol, maka besarnya variabel Y (Kepuasan Pelayanan) adalah 19,775. Dengan kata lain jika variabel bebas nilainya dianggap nol berarti besarnya variabel terpengaruh (Kepuasan Pelayanan) adalah sebesar 19,775.

Nilai koefisien korelasi pada kolom R antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi adalah sebesar $R=0,606$. Hal ini menunjukan bahwa Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) dengan Komunikasi (M) sebagai variabel moderasi mempunyai hubungan yang sangat kuat.

Berdasarkan uji t dapat dijelaskan bahwa t_{hitung} menghasilkan koefisien sebesar 1,957. Dengan jumlah sampel 99 ditemukan (df) = $n - k = 99 - 2$ (n adalah banyaknya responden) dan pada taraf signifikan sebesar 0,05 dengan demikian hasil diperoleh untuk t_{tabel} pada tingkat 97 adalah sebesar 1,687. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Pelayanan prima memiliki pengaruh yang

signifikan terhadap Kepuasan Pasien karena $t_{hitung} (1,957) > t_{tabel} (1,687)$.

Hal ini berarti bahwa variabel Pelayanan Prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien dengan Komunikasi sebagai variabel moderasi di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan variabel Pelayanan Prima nilai uji t dapat menunjukan bahwa t_{hitung} menghasilkan koefisien sebesar 1,957. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Pelayanan Prima memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien karena $t_{hitung} (1,957) > t_{tabel} (1,687)$.
2. Berdasarkan variabel Pelayanan Prima terhadap kepuasan pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi nilai uji t dapat menunjukan bahwa t_{hitung} menghasilkan koefisien sebesar 7,166. Dengan hal ini dapat dikatakan bahwa Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi berpengaruh signifikan.
3. Berdasarkan nilai koefisien korelasi antara Pelayanan Prima terhadap kepuasan pasien sebesar 0,159, sedangkan ditambah dengan variabel moderasi komunikasi yaitu pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dengan komunikasi sebagai variabel moderasi sebesar 0,606, maka dapat dikatakan memperkuat karena nilai koefisien korelasi meningkat.

V. SARAN

Setelah ditarik kesimpulan, peneliti memberikan saran dan semoga dapat memberikan manfaat bagi pelayanan yang ada di Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau sebagai berikut :

1. Agar pegawai Puskesmas Simpang Periuk Kota Lubuklinggau dapat bekerja secara maksimal untuk meningkatkan Kepuasan Pasien, sehingga pelayanan



prima dan komunikasi harus ditingkatkan lebih baik lagi.

2. Pelayanan Prima saat ini perlu ditingkatkan lagi, sehingga dapat menunjang kepuasan pasien serta komunikasi yang dimiliki pegawai haruslah lebih ramah lagi, sehingga kepuasan pasien akan maksimal apabila pelayanan yang diberikan oleh pegawai dilakukan secara maksimal.
3. Pimpinan sebaiknya memberikan arahan agar pegawai dapat meningkatkan pelayanan primanya kembali.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arni, M. (2015). *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi Aksara.
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Budianto, A. T. dan A. K. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Sbu Distribusi Wilayah I Jakarta. *Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 3(1).
- Daryanto, & Ismanto Setiabudi. (2014). *KONSUMEN dan PELAYANAN PRIMA*. Gava Media.
- Dwi Wahyuni, C. R. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 69–82. <https://doi.org/10.26533/eksis.v12i1.84>
- Feriyanto, A. dan E. S. T. (2015). *Pengantar Manajemen (3 In 1) untuk Mahasiswa dan Umum*. PT. Pustaka Baru.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Muninjaya, A. A. G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC.
- Perwita, F. D. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawan Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. In *Digital Repository Universitas Jember*. Universitas Jember.
- Perwita, F. D., Sandra, C., & Hartanti, R. I. (2020). The Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Ikesma*, 16(1), 27. <https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Rahmayanty, N. (2014). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Sardiyo, Rimbano, D., Famalika, A., Nadziro, N., & Diana, H. S. (2022). METODOLOGI PENELITIAN. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 3, Issue April).
- Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25. <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.2940>
- Soetopo, H. (2016). *Perilaku Organisasi Teori dan Praktik dalam Bidang Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Supomo dan Eti Nurhayati. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yrama Widya.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke). Prenada Media Group.