



PENGARUH PENERAPAN PELAYANAN PRIMA “DUTA WE CARE” TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN KEPERAWATAN DI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

THE EFFECT OF IMPLEMENTING SERVICE EXCELLENCE “DUTA WE CARE” EXCELLENT SERVICE ON THE SATISFACTION OF NURSING SERVICE AT RSUP DR. M. DJAMIL PADANG

Alfitri^{1*}, Farida Kurniati², Irna Sefitri³

RSUP Dr. M. Djamil Padang

Email : alfitri1075@gmail.com / 08116661075

ABSTRAK

Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian terhadap pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan pasien. Secara keseluruhan, variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui gambaran efektivitas pemberian pelayanan prima Duta we care terhadap kepuasan pelayanan keperawatan. Jenis penelitian menggunakan desain *Quasi-experiment*. Sampel penelitian berjumlah 134 pasien yang dirawat lebih dari 3 hari dan kooperatif di instalasi non bedah (penyakit dalam) di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *probability sampling* melalui *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner “*Newcastle Satisfaction to Nursing Scale (NSNS)*” dan studi dokumentasi pada rekam medis pasien. Analisis data menggunakan uji *Uji-Chisquare* P Value <0,05 signifikan. hasil analisis data diperoleh nilai p sebesar $0,002 < 0,050$ dalam kepuasan sesudah pemberian pelayanan prima duta we care, sehingga disimpulkan bahwa pelayanan prima duta we care memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan perawat.

Kata kunci: Duta We Care; Pelayanan prima; Kepuasan Pelayanan keperawatan

ABSTRACT

Excellent service is a form of care for patients by providing the best service to facilitate the fulfillment of patients needs. Overall, the variabel of service provided by nurses has the most significant influence on the level of patient satisfaction. The research aims to determine the effectiveness of providing excellent service from “Duta We Care” in relation to satisfaction of nursing services. The research design used was a quasi-experimental design. The research sample consisted of 134 cooperative patients who were hospitalized for more than 3 days in the non-surgical department (internal medicine) at Dr. M. Djamil Padang General Hospital. The sampling technique employed in this study was probability sampling through simple random sampling. The research instrument used were “Newcastle satisfaction to Nursing Scale (NSNS)” questionnaire and documentation study of patient medical records. Data analysis was performed using Chi-square test with a significant P value < 0.05. the result of the data analysis showed a p-value of $0.002 < 0.050$ in satisfaction after providing duta we care service excellent, so it means that duta we care excellent service has a significant influence on patient satisfaction in nurse services.

Keywords: Duta We Care; Service excellence; Service Satisfaction



PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran penting sebagai organisasi yang menyediakan fasilitas kesehatan untuk membantu pasien dalam memperbaiki kesehatan dan mencapai kesembuhan yang maksimal dalam segi fisik, psikis, dan sosial. Rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pasien berdasarkan standar kualitas tertentu untuk mencapai kepuasan pasien dan membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit (Aswad et al., 2015). Rumah sakit berfungsi sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan dengan tujuan meningkatkan tingkat kesehatan masyarakat. Tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan memiliki dampak langsung terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pasien (Lumbanbatu et al., n.d.).

Pengalaman yang dialami oleh pasien dalam menerima pelayanan akan berpengaruh pada pilihan mereka dalam menggunakan rumah sakit untuk mengatasi masalah kesehatan (Masroyana et al., 2019). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan menjadi penilaian bagi manajemen rumah sakit dalam menjaga atau meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari kepuasan pasien (Perwita et al., 2020).

Di era keterbukaan informasi, pasien menjadi lebih mudah kritis dalam memilih pelayanan terbaik dan lebih berani menyampaikan kritik dan saran melalui media sosial. Untuk itu, rumah sakit perlu memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat optimal (Simamora et al., 2017). Kepuasan pasien adalah salah satu ukuran dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika banyak pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, ini menunjukkan adanya kekurangan dalam mutu pelayanan di rumah sakit. Penting untuk segera mengatasi ketidakpuasan pasien, karena jika tidak, dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan ke rumah sakit (Simamora et al., 2019).

Perawat adalah salah satu anggota tim medis di rumahsakit yang memiliki peran krusial dalam menentukan kualitas pelayanan di rumah sakit (Simamora et al., 2019). Secara

keseluruhan, variabel pelayanan yang diberikan oleh perawat memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel pelayanan staf, proses admisi, pelayanan dokter, dan fasilitas ruangan. Perawat adalah profesi yang fokus pada penanganan dan perawatan pasien. Tugas perawat meliputi memberikan perawatan keperawatan dan pendidikan kesehatan kepada pasien dalam keadaan sakit maupun sehat, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan pasien secara optimal. Perawat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik, menghargai, dan bersikap penuh kepedulian terhadap pasien (Purwaningsih, 2015).

Intensitas interaksi yang tinggi antara perawat dan pasien membuat pelayanan keperawatan menjadi indikator kualitas layanan kesehatan di rumah sakit, terutama di ruang rawat inap (Hadjam, 2001). Perawat memiliki peran penting sebagai penggerak mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit, yang diwujudkan melalui penerapan pelayanan prima (Sudaryati & Bukit, 2014).

Pelayanan prima mengacu pada tindakan atau langkah yang melampaui harapan pasien saat mereka membutuhkannya. Hal ini dilakukan dengan cara yang diinginkan oleh pasien dan lebih baik daripada penawaran layanan serupa (Rivai et al., 2019). Dalam konteks pelayanan rumah sakit, pelayanan prima mengacu pada pelayanan yang disesuaikan dengan standar kualitas yang ditetapkan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien. Tujuannya adalah agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit tersebut (Pratiwi & Putra, 2021). Kepuasan pasien adalah hasil penilaian atau evaluasi setelah menerima pelayanan, di mana pelayanan yang dipilih minimal memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang ada (ANJULA, 2022). Pelayanan prima Duta We Care merupakan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh perawat terpilih sebagai duta keramahtamahan yang diberikan pelatihan memberikan pelayanan prima bergerak bertugas memotivasi, sebagai role model, mengevaluasi senyum/komunikasi petugas dalam memberikan asuhan, membina hubungan baik dan berkomunikasi dengan empati, mengedukasi pasien dan keluarga dan memantau kesehatan pasien



dirumahnya. Tujuan inovasi ini adalah meningkatkan kepuasan staf dan keluarga, pasien dan keluarganya serta meningkatkan citra Rumah Sakit.(Alfitri et al., 2021)

Oleh karena itu, penelitian terkait dilakukan bertujuan untuk melihat pengaruh penerapan pelayanan prima “Duta We Care” terhadap kepuasan pelayan keperawatan RSUP DR. M. DJAMIL PADANG.

BAHAN DAN METODE

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain *quasi-experiment*. Rancangan yang digunakan adalah *the unthreated control group design with pretest and posttest*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan atau menggambarkan hubungan antar variabel. Pengukuran pada variabel-variabel tersebut hanya dilakukan satu kali pada satu saat, ketika waktu penelitian ini berlangsung. Penelitian dilakukan di instalasi rawat inap non bedah (penyakit dalam) RSUP Dr. M. Djamil Padang pada bulan Oktober 2022 – Maret 2023 selama enam bulan. Populasi penelitian adalah pasien yang dirawat di instalasi non bedah (penyakit dalam) di RSUP Dr. M. Djamil Padang, rata rata 3 bulan terakhir. Sampel penelitian adalah bagian populasi yang dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eklusi dengan besar

sampel 134 responden dengan Teknik sampel *probability sampling* melalui *simple random sampling*. Kriteria inklusi pasien yang dirawat lebih dari 3 hari dan kooperatif.

Karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin (laki-laki, perempuan), usia, Pendidikan dan pekerjaan. Analisis data univariat dilakukan pada semua variabel (independen, dependen). Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi masing-masing variabel pengkategorian. Variabel yang dideskripsikan dalam penelitian ini adalah karakteristik responden, kepuasan pelayanan sebelum dan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care”. Uji statistic digunakan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care” p value <0,05 dinyatakan signifikan pada derajat kepercayaan 95% CI. Analisa data menggunakan *software* SPSS versi 21.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terkait pnengaruh penerapan pelayanan prima “Duta We Care” terhadap kepuasan pelayanan keperawatan RSUP Dr. M. Djamil Padang. Didapat hasil analisis statistika sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik responden

Variables	Value
Age (Years)	
18-65	87,31
66-79	10,44
> 79	2,23
Sex	
Male	46,28
Female	53,73
Pendidikan	
SD	14,9
SLTP	14,17
SLTA	49,25
Perguruan Tinggi	21,64
Lama Hari Rawatan	
3-7 Hari	92,53
>7 Hari	7,46



Pada Tabel 1. dapat diketahui bahwa 134 responden di instalasi non bedah (penyakit dalam) di RSUP Dr. M. Djamil Padang hampir seluruh (87,31%) responden berada dalam rentang usia dewasa awal (18-65 tahun), hampir sebagian

besar (53,73%) responden berjenis kelamin perempuan, dengan pendidikan Sebagian besar (49,25%) SLTA dan sebagian besar (92,53%) responden lama hari rawatan 3 sampai 7 hari.

Tabel 2. Kepuasan pelayanan keperawatan sebelum pemberian pelayanan prima “Duta We Care” di ruang penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2023

Variabel	Mean	SD	Minimal-maksimal	95% CI
Kepuasan Peayanan keperawatan	43,1	6,77	32-60	40, - 45,53

Berdasarkan Tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa rata rata kepuasan pelayanan keperawatan sebelum pemberian Pelayanan prima “Duta We Care” adalah 43,1 (95% CI: 40 - 45,53), dengan standar deviasi 6,77. Skor

terendah 32 dan skor maksimal 60. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa skor tingkat kepuasan pelayanan keperawatan sebelum pemberian pelayanan prima “Duta We Care” adalah antara 40 - 45,53.

Tabel 3. Kepuasan pelayanan keperawatan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care” di ruang penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2023

Variabel	Mean	SD	Minimal-maksimal	95% CI
Kepuasan pelayanan keperawatan	49,1	7,89	34-60	46,56 - 51,85

Berdasarkan Tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa rata rata kepuasan pelayanan keperawatan sesudah pemberian Pelayanan prima duta we care adalah 49,1 (95% CI: 46,56 - 51,85), dengan standar deviasi 7,89. Skort

terendah 34 dan skor maksimal 60. Dari hasil estimasi interval dapat disimpulkan bahwa 95% diyakini bahwa skor tingkat kepuasan pelayanan keperawatan sebelum pemberian pelayanan prima “Duta We Care” adalah antara 46,56 - 51,85.

Tabel 4. Hubungan kepuasan pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care”

Variabel	Mean	SD	SE	P Value	N
Kepuasan pelayanan keperawatan					
Sebelum	43,1	6,772	1,161	0,002	34
Sesudah	49,1	7,889	1,353		

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa hasil analisis hubungan kepuasan pelayanan

keperawatan sebelum tindakan pemberiaan pelayaan prima duta we care adalah 43,1 dengan



standar deviasi 6,772. Sesudah dilakukan tindakan pelayanan primas duta we care didapatkan rata-rata kepuasan pelayanan keperawatan 49,1 dengan standar deviasi 7,889. Terlihat nilai mean perbedaan antara sebelum dan sesudah pemberian pelayanan keperawatan adalah 6,0 dengan standar

Tabel 5. Distribusi kepuasan pelayanan keperawatan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care” di ruang penyakit dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang tahun 2023

Variabel	Mean	SD	SE	P Value	N
Eksperimen	49,15	7,89	1,35	0,002	34
Kontrol	43,71	5,73	0,98		

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa hasil analisis distribusi kepuasan pelayanan keperawatan sesudah tindakan pemberian pelayanan prima “Duta We Care” adalah 49,15 dengan standar deviasi 7,89. Rata-rata kepuasan pelayanan keperawatan pada kelompok kontrol 43,71 dengan standar deviasi 5,73. Terlihat nilai mean perbedaan antara

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis statistik hasil penelitian terhadap hubungan kepuasan pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah pemberian pelayanan prima menunjukkan perbedaan hasil yang signifikan, hal ini menunjukkan sesudah pemberian pelayanan prima memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Menurut hasil analisis data, diperoleh nilai p sebesar $0,002 < 0,050$ dalam kepuasan sesudah pemberian pelayanan prima, sehingga disimpulkan bahwa pelayanan prima duta we care memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

deviasi 10,56. Hasil Uji statistic didapatkan nilai $p = 0,002$ maka dapat disimpulkan ada hubungan perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelayanan keperawatan sebelum dan sesudah pemberian pelayanan prima “Duta We Care”.

kelompok intervensi dan kelompok kontrol adalah 5,44. Hasil Uji statistic didapatkan nilai $p = 0,002$ maka dapat disimpulkan ada hubungan perbedaan yang signifikan antara kepuasan pelayanan keperawatan pada kelompok kontrol dan setelah pemberian pelayanan prima “Duta We Care”.

Pentingnya untuk melakukan upaya perbaikan sistem kualitas layanan untuk kelangsungan bisnis, dimana dengan kualitas layanan yang baik, nilai yang disampaikan kepada pelanggan menjadi lebih positif dan memberikan kepuasan kepada pasien (Al-Mhasnah et al., 2018) . Kualitas layanan memiliki lima dimensi yang mewakili kualitas layanan, yang terdiri dari fisik, empati, keandalan, responsivitas, dan jaminan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengalami kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan seseorang adalah



fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan (Novitasari, 2022).

Keberadaan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari keberadaan masyarakat modern. Rumah sakit memiliki peran penting dan merupakan bagian integral dari organisasi kesehatan dan organisasi sosial. Keberadaan rumah sakit bertujuan untuk memberikan layanan kesehatan komprehensif dan preventif bagi pasien rawat jalan dan rawat inap melalui kegiatan perawatan medis. Rumah sakit harus mengetahui kualitas layanan mereka dapat diterima oleh pasiennya, baik pasien rawat jalan maupun rawat inap (Setyawan et al., 2019; Zaid et al., 2020).

Penerapan pelayanan prima memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi dan memuaskan masyarakat (Jannah, 2016). Implementasi pelayanan prima adalah bentuk kepedulian terhadap pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah berfokus pada kepentingan pasien, bukan hanya kepentingan perusahaan atau lembaga kesehatan. Dalam pelaksanaannya, pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan mampu memenuhi harapan pasien (Rina, 2021).

Menurut penelitian Suherni (2014), menyatakan bahwa semakin positif persepsi pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di rumah sakit, semakin berkurang tingkat kecemasan yang mereka alami.

Pelayanan prima yang diberikan oleh perawat, seperti mendengarkan dengan seksama keluhan pasien, memperlihatkan pemahaman, penemimaan, dan empati, sangat membantu dalam proses penyembuhan pasien dan mendorong pasien untuk berkolaborasi dalam proses pengobatan. Akibatnya, perasaan cemas, takut, dan depresi akan berkurang, yang pada gilirannya berkontribusi pada penyembuhan pasien yang lebih cepat tercapai (Sudaryati & Bukit, 2014).

Penelitian yang relevan, yang dilakukan oleh (Suroso et al., 2015) pada pelayanan prima berbasis budaya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, menunjukkan adanya pengaruh yang bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien setelah perawat mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis budaya pada sebelum dan sesudah di kelompok intervensi. Penelitian lainnya dari (Aini, 2018), terhadap hubungan pelayanan prima (excellent service) perawat dengan kepuasan pasien di intensive care unit, menyatakan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien. Penelitian yang sama oleh (Masroyana et al., 2019) di ruang VIP Rumah Sakit Medika Mulia Tuban, juga menyatakan adanya hubungan antara pelaksanaan pelayanan prima keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian (Alfitri et al., 2021) tentang pengaruh pelayanan



prima duta We Care terhadap caring perawat terdapat perbedaan yang signifikan antara perilaku caring perawat sebelum dan sesudah pelaksanaan pelayanan prima Duta We Care

KESIMPULAN DAN SARAN

Pentingnya pelayanan prima di rumah sakit sangat berdampak pada kepuasan pasien, pelayanan keperawatan menjadi indikator kualitas layanan kesehatan di rumah sakit. Perawat memiliki peran penting sebagai penggerak mutu dan kualitas pelayanan di rumah sakit, yang diwujudkan melalui penerapan pelayanan prima.

Dengan demikian, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan implementasi pelayanan prima duta we care dengan fokus pada aspek komunikasi sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q. (2018). Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Intensive Care Unit RSUD Syamrabu Bangkalan. *NURSING UPDATE: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan P-ISSN: 2085-5931 e-ISSN: 2623-2871*, 9(2), 29–36.
- Alfitri, A., Kurniati, F., Maharani, A., & Yandrita. (2021). THE EFFECT OF IMPLEMENTATION SERVICE EXCELLENCE DUTA WE CARE (CUSTOMER SERVICE MOBILE NURSING) ON NURSE CARING AT IRNA NON BEDAH RSUP Dr. M. DJAMIL PADANG. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 12(January 2020), 65–72.
- Al-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), 1413–1420.
- ANJULA, E. (2022). PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSU PALANG BIRU KUTOARJO (Studi Kasus pada Pasien Poli Anak). *PROSPECT (Jurnal Manajemen Dan Akuntansi)*, 21(3), 50–62.
- Aswad, S., Mulyadi, N., & Lolong, J. (2015). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Dr. H. Chasan Boesoirie Ternate. *Jurnal Keperawatan*, 3(2).
- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105–115.
- Jannah, M. (2016). Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia Di Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes), Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 4(5).
- Lumbanbatu, A. M. R., Iii, P. D., Fakultas, K., Universitas, V., Indonesia, K., & Timur, J. (n.d.). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. In *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia* (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/index>
- Masroyana, M., Suhartono, S., & Nurhadi, M. (2019). Correlation between the Implementation of Excellent Service of Nursing with the Level of Patient Satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban. *International Journal of Multi Discipline Science*, 2(2), 79–84.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How the Role of Service



- Excellent and Service Quality? *Journal of Information Systems and Management (JISMA)*, 1(1), 29–36.
- 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. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16(1), 27–35.
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 7(1), 30–44.
- Purwaningsih, D. F. (2015). Strategi Meningkatkan Perilaku Caring Perawat Dalam Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 3(1), 1–6.
- Rina, D. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi J-KO*, 3(1), 20–29.
- Rivai, F., Passinringi, S. A., Noor, N. B., Arifah, N., & Mangilep, A. U. A. (2019). Peningkatan Pengetahuan Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Pasca Pelatihan Pelayanan Prima. *JURNAL TEPAT: Teknologi Terapan Untuk Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 37–42.
- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, 8(1), 51–57.
- Simamora, R. H., Bukit, E., Purba, J. M., & Siahaan, J. (2017). Penguatan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan melalui pelatihan ronde keperawatan di rumah sakit royal prima medan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 23(2), 300–304.
- 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), 25–31.
- Sudaryati, E., & Bukit, E. K. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Prima Perawat dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Pirngadi Medan.
- Suroso, S., Haryati, R. T. S., & Novieastari, E. (2015). Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 18(1), 38–44.
- Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of Total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University*, 62(03), 221–232.