



Peningkatan Kualitas Pelayanan Petugas Melalui Implementasi Budaya 5S di UPTD Puskesmas Linggarjati

**Silvi Laela Komala Sari¹, Alfiani Rizqi², M. Ikhsan Prawira Negara³,
Rizal Zam'an⁴**

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan^{1,2}

Program Studi Gizi, Universitas Islam Al-Ihya Kuningan³

UPTD Puskesmas Linggarjati⁴

e-mail: silvialaelaks@gmail.com

Abstrak

Puskesmas mempunyai peranannya sebagai fasilitas kesehatan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga mutu pelayanan yang diberikan berpengaruh pada kepercayaan masyarakat atas institusi kesehatan pemerintah. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Linggarjati sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung. Kegiatan dilakukan dengan melakukan komunikasi interpersonal dengan petugas, dengan menggunakan leaflet yang berisi tentang pelayanan prima dan 5S, membuat poster dan banner 5S, sehingga petugas dapat lebih memahami terkait pelayanan prima dan 5S dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari kegiatan tersebut menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pasien, yaitu dari 73,0% menjadi 87,6%, naik sebanyak 14,6 poin persentase. Sehingga, pengimplementasian budaya 5S dinilai cukup efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Linggarjati. Upaya tersebut diharapkan dapat membentuk budaya pelayanan yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pasien sehingga mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Linggarjati terus meningkat.

Kata Kunci: *Budaya 5S, Pelayanan Prima, Petugas Kesehatan, Kepuasan Pasien, Puskesmas.*

Abstract

Community health centers (Puskesmas) serve as frontline healthcare facilities that interact directly with the public; consequently, the quality of service provided influences public trust in government health institutions. This community service initiative aimed to enhance service quality at the Linggarjati Community Health Center (UPTD Puskesmas Linggarjati) and thereby increase patient satisfaction. The activities involved interpersonal communication with staff, the use of leaflets covering excellent service and the 5S methodology, and the creation of 5S-themed posters and banners to deepen staff understanding of how these concepts improve service quality. The results demonstrated an increase in patient satisfaction from 73.0% to 87.6% – a rise of 14.6 percentage points. Thus, the implementation of the 5S culture proved effective in improving service quality at the center. These efforts are expected to foster a service culture that is professional, humane, and patient-satisfaction-oriented, ensuring continued improvement in the quality of healthcare services at the Linggarjati Community Health Center.

Kata Kunci: *5S Culture, Community Service, Excellent Service, Healthcare Workers, Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Puskesmas sebagai fasilitas layanan kesehatan tingkatan pertama mempunyai peranan yang penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas Puskesmas menjadi fasilitas pelayanan kesehatan tingkatan pertama yang mempunyai peranannya strategis dalam memberikan pelayanan promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif. Tingkat kepuasan pasien sebagai satu dari sekian ukuran utama dalam menilai mutu pelayanan puskesmas karena mencerminkan kemampuan pelayanan kesehatan dalam memenuhi harapan serta kebutuhan pasien (Fuadi & Dachirin, 2026). Di sisi lain, puskesmas mempunyai peranannya sebagai fasilitas kesehatan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga mutu pelayanan yang diberikan sangat memberikan pengaruhnya pada kepercayaan masyarakat atas institusi kesehatan pemerintah (Kemenkes, 2021). Permenkes (2022), mendefinisikan kepuasan pasien sebagai penilaian serta pendapat pasien pada kinerja yang diperlihatkan dari fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan layanan. Penilaian tersebut dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Pasien yang mencakup sembilan aspek, yakni sistem dan prosedur, persyaratan, biaya atau tarif, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, produk pelayanan, sarana maupun prasarana, serta penanganan pengaduan.

UPTD Puskesmas Linggarjati, yang terletak di Kecamatan Cilimus Kabupaten Kuningan, adalah salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP) yang menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari keberhasilan tindakan medis tetapi juga diukur dari tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diterima. Berdasarkan data yang diperoleh pada saat kegiatan Praktik Belajar Lapangan II (PBL II) hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester I di UPTD Puskesmas Linggarjati yang memperoleh penilaian terendah dan menjadi bahan evaluasi serta perbaikan yaitu salah satunya perilaku petugas yang memperoleh nilai 3,19 (UPTD Puskesmas Linggarjati, 2025). Menurut Maarif, Haeruddin, dan Sumiati (2023), ada korelasi yang signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan petugas dan kepuasan pasien. Dimensi SERVQUAL, khususnya responsivitas, keyakinan, dan empati, memengaruhi kepuasan pelanggan, dan ini tercermin dalam perilaku petugas saat memberikan layanan. Menurut Syahdati *et al.*, (2025), salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien JKN adalah pelayanan sumber daya manusia, atau petugas kesehatan.

Salah satu indikator keberhasilan penyediaan layanan di tingkat pertama fasilitas kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang bermutu. Kemampuan tenaga kesehatan dan ketersediaan sarana prasarana bukan satu-satunya faktor yang memengaruhi mutu pelayanan; perilaku petugas saat berinteraksi dengan pasien juga merupakan faktor. Pelayanan yang berpusat pada pasien dan

meningkatkan kepuasan pasien bergantung pada petugas yang ramah, sopan, empati, kemampuan berkomunikasi, dan responsif (Tjiptono, 2022). Menurut Barata 2003 dalam Nisa (2025), pelayanan prima merupakan kepedulian pada pelanggan melalui pemberian layanan terbaik dalam memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan. Konsep pelayanan prima menekankan bahwasanya setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, serta bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Salah satu bentuk pelayanan prima yang banyak diterapkan di berbagai institusi yakni budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun). Budaya 5S bertujuan membangun kebiasaan petugas untuk memberikan pelayanan yang ramah, menghargai pengguna layanan, serta menciptakan komunikasi yang positif. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Soapn dan Santun) sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Linggarjati. Penelitian Mohammad Anif Arifani, Aisma Fitri Anita dan Asla Nur Fauziyah (2022) menunjukkan bahwasanya penerapan budaya 5S berpengaruh terhadap terwujudnya pelayanan prima karena mampu meningkatkan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Commented [M11]:

METODE

Pada tahun 2025, saat Praktik Belajar Lapangan II (PBL II) yang berlangsung di wilayah kerja UPTD Puskesmas Linggarjati Kabupaten Kuningan. Tim penanggung jawab mutu (tim mutu) UPTD Puskesmas Linggarjati diwawancarai secara menyeluruh untuk mendapatkan informasi tentang pelaksanaan pelayanan kualitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku petugas. Tahapan kegiatan terdiri dari identifikasi masalah, wawancara dengan tim mutu, penyusunan materi sosialisasi pelayanan prima dan 5S, membuat poster dan banner 5S, leaflet serta dilakukan penyebaran kuesioner kepada pasien dalam menilai pandangan pasien pada perilaku petugas kesehatan dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterima. Metode yang digunakan metode individual (perorangan) atau komunikasi interepersonal digunakan untuk mengembangkan perilaku baru atau membantu seseorang yang mulai menunjukkan keinginan untuk mengubah perilaku mereka. Metode ini digunakan karena setiap orang memiliki kebutuhan, masalah, dan alasan yang berbeda, sehingga pendidikan diberikan secara pribadi (Notoatmodjo, 2018; Sugiyono, 2019).

Hasil wawancara dipakai untuk melengkapi dan menafsirkan jawaban dari kuesioner, sehingga bisa diperoleh pemahaman yang lebih lengkap mengenai cara kerja petugas kesehatan di puskesmas. Informasi tersebut diharapkan bisa membantu mengenali aspek-aspek perilaku yang masih perlu diperbaiki dan menjadi acuan dalam membuat rekomendasi atau tindakan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pasien. Subjek kegiatan pengabdian masyarakat adalah para petugas kesehatan di UPTD Puskesmas

Linggarjati yang bertugas memberikan pelayanan kepada pasien. Kegiatan dilakukan dengan cara memberikan penyuluhan tentang pelayanan yang baik berdasarkan budaya 5S, memasang media yang berisi informasi edukatif, serta membantu dalam menerapkan budaya 5S dalam pelayanan setiap hari. Evaluasi hasil kegiatan dilakukan pada pasien yang mendapatkan pelayanan di UPTD Puskesmas Linggarjati dengan menggunakan kuesioner. Hasil penilaian pasien digunakan untuk menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan setelah kegiatan pengabdian dilaksanakan. Data hasil sebelum dan setelah intervensi dianalisis secara deskriptif. Menurut Nursalam (2020), analisis deskriptif yaitu jenis analisa yang dipergunakan dalam memberikan gambaran ciri-ciri responden atau variabel penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi, persentase, rata-rata, median, dan simpangan baku sesuai dengan jenis data yang digunakan. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan hasil evaluasi sebelum dan setelah dilaksanakannya sosialisasi pelayanan prima berbasis budaya 5S. Data ditampilkan dalam bentuk tabel yang berisi distribusi frekuensi, skor, dan persentase untuk menunjukkan perubahan tingkat kepuasan pasien setelah kegiatan dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas dengan menerapkan budaya 5S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun telah diadakan di lingkungan pelayanan kesehatan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan rapat bersama kepala puskesmas, penanggung jawab mutu, dan seluruh petugas pelayanan. Dalam rapat tersebut, dijelaskan tujuan, manfaat, serta cara menerapkan budaya 5S sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil penemuan masalah dalam kegiatan Praktik Belajar Lapangan II (PBL II), terlihat bahwasanya petugas belum secara konsisten dan terus menerus mengimplementasikan budaya 5S. Kondisi ini terjadi karena belum ada pelatihan dan informasi yang khusus menjelaskan pentingnya pelayanan yang baik melalui penerapan budaya 5S. Selain itu, belum ada media pengingat seperti poster atau bahan pembelajaran lainnya yang bisa membantu petugas dalam terus-menerus menerapkan budaya 5S saat memberikan layanan kepada pasien. Permasalahan tersebut menjadi alasan dilaksanakannya kegiatan sosialisasi pelayanan prima, yang melibatkan penerapan budaya 5S kepada seluruh petugas pelayanan. Adapun tujuannya dari kegiatan ini guna menambah tingkatan pengetahuan, pemahaman, maupun kesadaran petugas dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan santun serta memperhatikan kepuasan pasien. Dalam bidang pelayanan kesehatan, pelayanan yang baik merupakan bagian krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya memperhatikan kemampuan teknis petugas, melainkan juga menjaga komunikasi yang baik antar manusia serta sikap profesional yang dimiliki oleh petugas (Permenkes, 2022).

Hasil Evaluasi Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan dengan cara memberikan kuesioner sebelum dan setelah dilakukan intervensi untuk memahami perubahan tingkat kepuasan pasien setelah ada sosialisasi mengenai pelayanan prima yang berbasis budaya 5S.

Tabel 1. Evaluasi Kepuasan Pasien

Tahap	Total Skor	Persentase
Sebelum Intervensi	219	73 %
Sesudah Intervensi	263	87,6 %

Hasil evaluasi menunjukkan bahwasanya skor kepuasan pasien meningkat dari 219 (73,0%) sebelum sosialisasi menjadi 263 (87,6%) setelah sosialisasi. Terjadi peningkatan sebesar 44 poin atau 14,6 poin persentase, yang menunjukkan bahwasanya implementasi budaya 5S memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan pasien.

Pembahasan

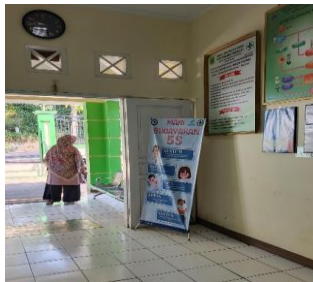
Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakannya melalui sosialisasi pelayanan prima berbasis budaya 5S kepada petugas kesehatan di UPTD Puskesmas Linggarjati. Tujuan kegiatan adalah meningkatkan kualitas pelayanan petugas melalui perubahan perilaku dalam memberikan pelayanan yang lebih ramah, komunikatif, sopan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Pelayanan prima merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan karena menempatkan kepuasan pasien sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan. Hasil kegiatan ini selaras dengan konsep pelayanan prima yang dijelaskan Barata dalam Supriyanto (2019), yaitu pelayanan terbaik yang diberikan melalui kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan. Dalam kegiatan ini, unsur *attitude*, *attention*, dan *action* diwujudkan melalui penerapan budaya 5S yang menekankan pentingnya senyum, salam, sapa, sopan, maupun santun dalam setiap interaksi pelayanan.

Hasil pengabdian ini juga selaras dengan kajian Aprilianingsih & Sekarwati (2026) yang mengevaluasi penerapan budaya 5S di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Islam Metro. Penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya penerapan budaya 5S secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Budaya 5S dinilai efektif dalam membangun kepercayaan pasien karena petugas memberikan pelayanan yang lebih ramah, sopan, dan menghargai pasien selama proses pelayanan. Penelitian Sudiby (2024) juga menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya yang positif pada kepuasan maupun loyalitas pasien. Pelayanan yang cepat, komunikasi yang baik, serta waktu tunggu yang lebih efektif akan meningkatkan kepercayaan pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini menegaskan bahwasanya perubahan perilaku petugas kesehatan sebagai satu dari sekian faktor yang mampu menambah tingkatan kepuasan pasien selain faktor sarana maupun prasarana. Keberhasilan kegiatan

ini juga dipengaruhi oleh metode pelaksanaan yang tidak hanya berupa pemberian materi, melainkan juga diskusi interaktif, simulasi pelayanan (role play), serta pemasangan media edukasi budaya 5S di area pelayanan. Pendekatan tersebut membantu petugas memahami pentingnya pelayanan prima sekaligus mempraktikkan penerapan budaya 5S dalam situasi pelayanan sehari-hari. Kegiatan serupa juga dilaporkan dalam program pengabdian kepada masyarakat oleh Romadhon *et al.* (2025) yang menunjukkan bahwasanya edukasi interaktif mengenai pelayanan berkualitas mampu meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan dan menghasilkan peningkatan sikap pelayanan setelah pelaksanaan intervensi.



Gambar 1. Sosialisasi Pelayanan Prima dan 5S



Gambar 2. Media Poster dan Banner



Gambar 3. Media Leaflet

Gambar 1 kegiatan diawali dengan pelaksanaan sosialisasi pelayanan prima yang mencakup implementasi budaya 5S pada semua petugas Puskesmas Linggarjati. Sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman petugas mengenai pentingnya pelayanan prima sebagai upaya

meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Materi yang disampaikan meliputi konsep pelayanan prima, penerapan budaya 5S dalam setiap proses pelayanan, serta pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, maupun berfokus pada kebutuhan pasien.

Gambar 2 sebagai bentuk penguatan implementasi, dilakukan pemasangan banner dan poster budaya 5S di beberapa titik strategis, seperti ruang tunggu, loket pendaftaran, dan didekat ruang pelayanan apotik. Media tersebut berfungsi sebagai pengingat visual bagi petugas agar senantiasa menerapkan budaya 5S secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Media leaflet yang digunakan dalam kegiatan sosialisasi disajikan pada Gambar 3. Leaflet dirancang dengan tampilan yang menarik dan mudah dipahami serta berisi informasi mengenai pelayanan prima dan implementasi budaya 5S, manfaat penerapannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta contoh perilaku pelayanan yang sesuai dengan prinsip 5S. Leaflet diharapkan menjadi media edukasi dan pengingat bagi petugas untuk menerapkan budaya 5S secara konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Menurut Lestari, Haryani, & Igiyany (2021) menunjukkan bahwasanya penggunaan leaflet sebagai media edukasi efektif meningkatkan pengetahuan responden karena informasi yang disampaikan dapat dipahami dan diingat dengan lebih baik. Oleh karena itu, penggunaan leaflet pada kegiatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan pengetahuan petugas mengenai pelayanan prima, tetapi juga memperkuat konsistensi penerapan budaya 5S dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Meskipun terjadi peningkatan kepuasan pasien, hasil identifikasi awal menunjukkan masih terdapat beberapa faktor yang berpotensi memengaruhi konsistensi perilaku petugas kesehatan, antara lain keterbatasan jumlah tenaga kesehatan sehingga beban kerja menjadi tinggi, belum adanya pelatihan pelayanan prima secara berkala, belum diterapkannya sistem reward bagi petugas yang memberikan pelayanan terbaik, serta masih terbatasnya media edukasi mengenai budaya pelayanan. Kondisi tersebut perlu menjadi perhatian manajemen Puskesmas karena keberhasilan implementasi budaya pelayanan memerlukan dukungan organisasi secara berkelanjutan (Fatimah, Affandi, & Djulius (2025).

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi pelayanan prima berbasis budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) di UPTD Puskesmas Linggarjati berhasil meningkatkan kualitas pelayanan petugas puskesmas berdasarkan penilaian pasien. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan skor kepuasan pasien dari 219 (73,0%) sebelum pelaksanaan sosialisasi menjadi 263 (87,6%) setelah sosialisasi, atau meningkat sebesar 14,6 poin persentase. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwasanya sosialisasi pelayanan prima mampu mendorong perubahan perilaku petugas dalam memberikan

pelayanan yang lebih ramah, komunikatif, sopan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

Implementasi budaya 5S menjadi salah satu strategi yang efektif dan mudah diterapkan untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan di Puskesmas. Agar perubahan perilaku petugas dapat dipertahankan secara berkelanjutan, diperlukan dukungan dari pihak manajemen melalui pelaksanaan pelatihan pelayanan prima secara berkala, monitoring dan evaluasi rutin terhadap penerapan budaya 5S, penyediaan media edukasi sebagai pengingat di area pelayanan, serta pemberian apresiasi (reward) kepada petugas yang konsisten memberikan pelayanan terbaik. Upaya tersebut diharapkan dapat membentuk budaya pelayanan yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kepuasan pasien sehingga mutu pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Linggarjati terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianingsih, maya & Sekarwati, D. T. (2026). *Evaluation Of The Implementation Of 5s Culture (Smile , Greet , Salute , Politeness , And Courtesy) On Outpatient Satisfaction At Islamic Metro Hospital Evaluasi Penerapan Budaya 5s* 07(01), 114–124. <https://doi.org/10.54973/jham.v7i1.875>.
- Fatimah, N. E., Affandi, A., & Djulius, H. (2025). Strengthening Service Quality – Based Work Culture to Improve Patient Satisfaction : A Case Study at Sayang Regional General. *Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia (JKKI)*, 5(3), 359–372. <https://doi.org/https://doi.org/10.58545/jkki.v5i3.608>
- Fuadi, M. F., & Dachirin, W. (2026). *Analisis Faktor Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kota Semarang : A Cross - Sectional Study Analysis of Outpatient Satisfaction Factors at Community Health Center X , Semarang*. 5(1), 26–33. <https://doi.org/10.37036/jhmr.v5i1.670>
- Ihsanul Maarif, Haeruddin, & S. (2023). Hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien. *Journal of Muslim Community Health*, 4(2), 79–88. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1206>
- Kemendes. (2021). *Transformasi Sistem Kesehatan*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. <https://www.kemkes.go.id/eng/menkes-kesiapan-transformasi-sistem-kesehatan-butuh-dukungan-seluruh-pihak>
- Lestari, D., Haryani, T., & Igiyany, P. (2021). Efektivitas Media Leaflet untuk Meningkatkan Pengetahuan Siswi Tentang Sadari. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 2(1), 148–154. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/jppkmi.v2i2.52431>
- Linggarjati, U. P. (2025). Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025. *Kuningan: Dinas Kesehatan Kabupaten Kuningan*, 6, 237–244.
- Mohammad Anif Arifani, Aisma Fitri Anita, Asla Nur Fauziyah, A. G. (2022). Efektivitas penerapan budaya 5s (senyum, salam, sapa, sopan, santun) dalam perwujudan pelayanan prima di kantor kelurahan cisurupan kota bandung. *Jurnal DIALEKTIKA: Jurnal Ilmu Sosial*, 20(1), 59–69. <https://doi.org/10.63309/dialektika.v20i1.34>

- Nisa, A. K. (2025). Pentingnya layanan prima dalam perusahaan. *Mashlahah: Journal of Islamic Economics.*, 4, 14–20.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2020). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis (Edisi ke-5)*. Salemba Medika.
- Permenkes. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfu. *Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022*, 1054, 1–93.
- Romadhon, M., Rimbawati, Y., Afrika, E., & Wulandari, R. (2025). Pelayanan Berkualitas Bagi Tenaga Kesehatan Di Rsud Kayuagung Tahun 2025. *Jurnal Pengembangan Masyarakat: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(6), 6591–6594. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/cdj.v6i6.55233>
- Sudibyo, A. (2024). Peran Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Waktu Tunggu Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9 (2), 195–208.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2)*. Alfabeta.
- Supriyanto, M. (2019). Service Excellence , Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran Dan Kesekretariatan*, 3(1), 16–22. <https://doi.org/10.32486/epicheirisi.v3i1.462>
- Syahdati, S. Y., Syah, N. A., & Burhan, I. R. (2025). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN): Mixed Methods Study. 6(1), 29–34. <https://doi.org/10.25077/jikesi.v6i1.1495>
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management: Mewujudkan layanan prima edisi 4*. Penerbit Andi.