

Analisis Pelayanan Prima pada Klinik ABC

Elsya Safira Hasan¹, Christian Wiradendi Wolor², Adnan Kasofi³

^{1,2,3} Universitas Negeri Jakarta
Email: elsyahsn@gmail.com

Abstract

This study is a qualitative study with a descriptive approach that focuses on observing phenomena or events in original conditions. The researcher uses primary and secondary data collection. The data collected for this study were collected directly from the source through observation, documentation, and interview data collection techniques. The purpose of this study was to determine the implementation, obstacles and recommended solutions for excellent service at the ABC Clinic. This study uses the theory of Miles and Huberman regarding interactive model data analysis. Based on the study's results, it can be seen that the implementation of excellent service at the ABC Clinic is good. However, some patients and service officers still feel that there are obstacles. These obstacles include the lack of human resources, unfriendly officers, and differences in understanding between patients and medical officers. From these obstacles, there are several recommended solutions, namely opening job vacancies, participating in facilitated training, and improving good communication techniques.

Keyword: *Excellent service; obstacles; solution recommendations.*

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena untuk bertahan hidup di dunia tentunya manusia harus menjaga tubuh yang sehat dan kuat. Pada umumnya, untuk mewujudkan tubuh yang sehat dan kuat, manusia membutuhkan adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tempat pelayanan kesehatan harus mempertimbangkan banyak hal, tidak hanya hasil medis tetapi juga pengalaman yang menyenangkan selama berada di tempat pelayanan kesehatan tersebut. Tempat pelayanan kesehatan akan dikatakan baik oleh pasien ditentukan dari pengalaman pasien tersebut apakah jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien atau tidak. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi salah satu aspek utamanya. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang mewajibkan petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik karena pelayanan ini berfokus pada kepuasan pasien, sehingga seluruh petugas harus memberikan pelayanan terbaik. Studi menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat dengan pelayanan berkualitas tinggi (Suhendi, Lestari, & Bernadeta, 2023). Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan. Suatu tempat pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan prima untuk menghindari ketidakpuasan pasien.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Klinik ABC menunjukkan bahwa pasien dan petugas medis masih mengalami sejumlah tantangan, seperti jumlah pasien yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan, kurangnya dokter spesialis, dan staf yang kurang ramah. Hal ini dapat menyebabkan pasien tidak puas. Hubungan antara petugas kesehatan dan pasien sangat penting untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal. Setiap karyawan di layanan kesehatan harus memiliki keterampilan khusus seperti memahami layanan kesehatan dengan baik, menjadi ramah dan responsif terhadap pasien, menguasai tugasnya, dapat berkomunikasi dengan baik, dan menanggapi keluhan pasien secara profesional.

Adapun penelitian terdahulu terkait pelayanan prima yang dilakukan oleh Diah Perwita et al. (2020). Studi ini menemukan bahwa pasien menilai pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember cukup prima dan setiap aspek pelayanan prima berada dalam kategori cukup baik. Selain itu, ada beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien seperti yang termasuk dalam kategori puas dilihat dari beberapa faktor seperti jaminan dan empati, sedangkan yang termasuk dalam kategori tidak puas dilihat dari faktor ketepatan, respons, dan bukti fisik. Di Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan prima dilihat dari hasil analisis regresi linier sederhana.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Amar, Gunawan, & Yusuf (2022) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Konawe. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan *purposive sampling* yang mengumpulkan datanya melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitiannya adalah karena hanya ada sedikit keluhan dari pasien, kualitas pelayanan kesehatan BLUD Rumah Sakit Konawe sebagian besar masuk dalam kategori baik dari aspek *tangible, reliability, response, assurance, dan empathy*. Selain itu, kepuasan pasien BLUD Rumah Sakit Konawe sebagian besar merasakan kepuasan dalam tingkat kepuasan.

Dilihat dari penelitian sebelumnya, ada perbedaan antara penelitian saat ini dan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini dilakukan di klinik sedangkan pada penelitian sebelumnya bukan di klinik. Lalu fokus dalam penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima yang dilihat dari dua perspektif, yaitu yang dirasakan oleh penerima pelayanan dan petugas yang memberikan pelayanan, sedangkan pada penelitian sebelumnya tidak terfokus pada hal tersebut.

2. KAJIAN LITERATUR

Definisi Pelayanan Prima

Setiap memberikan pelayanan publik terutama dalam pelayanan kesehatan tentunya harus menerapkan pelayanan prima untuk diberikan kepada pasien. Pelayanan prima biasa disebut dengan *service excellent*. Secara harfiah, pelayanan prima atau *service excellent* berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Hal ini disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki organisasi pemberi pelayanan (Nandang, Jamaludin, Firmansyah, Wanta, & Sihabudin, 2022). Pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu (Rohayani, Inayah, Shoumi, & Pragholapati, 2020).

Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip pelayanan prima dalam kesehatan adalah gagasan yang mengutamakan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono dalam Nandang et al. (2022), salah satu cara untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik hingga bisa sesuai dengan keinginan pelanggan adalah dengan menerapkan prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep triple A. konsep tersebut sebagai berikut.

- a. *Attitude* (sikap), representasi dari perilaku atau gerak-gerik seseorang dalam situasi tertentu atau ketika mereka berhadapan dengan orang lain.
- b. *Attention* (perhatian), pelayanan yang lebih fokus pada setiap pelanggan.
- c. *Action* (tindakan), perbuatan nyata yang merupakan hasil dari interaksi dengan pelanggan.

Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merujuk pada tingkat kepuasan individu terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Survei dan umpan balik sering digunakan oleh pelayanan kesehatan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan mengevaluasi pelayanan berkelanjutan. Kepuasan pasien akan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan (Machmud, 2020). Menurut Pohan dalam Amar et al. (2022), kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang dihasilkan dari kinerja pelayanan kesehatan yang mereka terima dan dibandingkan dengan harapan mereka.

Menurut Wijono dalam Diah Perwita et al. (2020), kepuasan adalah perasaan puas atau tidak puas saat perbandingan kinerja yang diharapkan dan yang dipikirkan seseorang. Maka dari itu, tingkat kepuasan pasien bergantung pada kesesuaian antara harapan kinerja yang diinginkan pasien dengan hasil kinerja yang diterimanya. Jika kinerja yang diterima pasien sesuai dengan harapannya, maka pasien akan merasa puas. Namun jika sebaliknya, pasien akan merasa kecewa dan tidak puas. Menurut Dewi, Eravianti, & Putri (2021), kepuasan pasien menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Indikator Pelayanan Prima

Indikator pelayanan prima kesehatan adalah standar atau ukuran yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan efektivitas pada pelayanan kesehatan. Indikator-indikator ini memastikan bahwa kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan prima (Susanti & Oktafia, 2020). Beberapa indikator utama dalam pelayanan prima meliputi:

- a. Kemampuan (*ability*), pengetahuan dan keterampilan tertentu yang diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima dalam bidang kerja untuk berkomunikasi dengan baik, menumbuhkan motivasi, dan menggunakan hubungan publik sebagai alat untuk menjalin hubungan di dalam dan di luar.
- b. Sikap (*attitude*), perilaku yang harus ditampilkan ketika berinteraksi dengan konsumen dapat disesuaikan dengan situasi dan keinginan konsumen.
- c. Penampilan (*appearance*), merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain dan harus ditampilkan dalam interaksi dengan konsumen yang dapat disesuaikan dengan keadaan dan keinginan konsumen.
- d. Perhatian (*attention*), memahami dan memenuhi kebutuhan dan kritik konsumen.

- e. Tindakan (*action*), harus dilakukan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.
- f. Tanggungjawab (*accountability*), sikap keberpihakan kepada konsumen yang bertujuan untuk mencegah atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan konsumen.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengambilan sampling yang peneliti gunakan adalah *simple random sampling*. Sampel penelitian ini berjumlah empat orang, yaitu dua pasien dan dua petugas pelayanan kesehatan Klinik ABC. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan studi kasus didapatkan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan jenis data primer dan sekunder (Rusandi & Rusli, 2021). Peneliti juga menggunakan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data dan informasi, yang berarti data dan informasi dikumpulkan melalui literatur dan sumber tertulis lainnya seperti jurnal artikel, penelitian sebelumnya, dan buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian.

Dalam penelitian kualitatif tidak hanya memberikan data, melainkan juga memberikan deskripsi dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang divalidasi dengan triangulasi. Untuk dapat dipertanggungjawabkan, informasi penelitian yang didapatkan harus diuji keabsahan dari informasi tersebut. Salah satu metode yang digunakan untuk melakukan hal tersebut adalah metode triangulasi (Alfansyur & Mariyani, 2020). Menurut Miles dan Huberman dalam Zulfirman (2022), analisis data model interaktif terdiri dari tiga bagian, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data kualitatif harus memiliki ketiga komponen utama tersebut karena hubungan keterikatan diantaranya harus dibandingkan secara terus menerus untuk menentukan arah isi kesimpulan sebagai hasil akhir penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan publik yang berfokus pada kualitas, efisiensi, dan sikap positif dalam memberikan pelayanan dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna pelayanan agar terasa menyenangkan dan memuaskan. Pelayanan prima juga mengutamakan kualitas, kecepatan, kenyamanan, dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan agar dapat memenuhi harapan dan bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Ilhami et al. (2024), pelayanan prima adalah kegiatan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Implementasi Pelayanan Prima

Implementasi pelayanan prima adalah penerapan pelayanan publik yang diberikan dengan maksimal untuk semua pengguna atau pelanggan. Menurut Malayu Hasibuan dalam Hidayat, Nur'aini, & Resti (2023), mengimplementasikan pelayanan prima berarti memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan yang dilakukan dengan cara sangat memuaskan. Berdasarkan observasi secara langsung, peneliti menemukan bahwa implementasi pelayanan prima pada Klinik ABC sudah dilakukan dengan baik. Peneliti sebagai pasien juga merasa sudah cukup puas untuk pelayanan yang diberikan. Namun,

masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki lagi agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi pelayanan prima pada Klinik ABC sudah semakin membaik dari sebelumnya karena seluruh petugas mengikuti pelatihan *service excellent*. Klinik ABC juga menggunakan dua standar yang dijadikan sebagai acuan untuk monev (Monitoring dan Evaluasi) yaitu standar akreditasi dan standar pelayanan publik dengan instrumen dari KemenPAN-RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia). Jika dilihat dari survei kepuasan pasien, implementasi pelayanan prima pada Klinik ABC sudah cukup sesuai dengan regulasi yang ada. Bahkan, Klinik ABC mendapatkan penghargaan pelayanan klinik terbaik di seluruh Indonesia. Namun, masih ada beberapa pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Padahal, sudah terbukti bahwa pelayanan prima sangat memengaruhi kepuasan pasien (Pratiwi & Putra, 2021). Maka, sudah seharusnya setiap pelayanan publik terutama pada Klinik ABC berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima agar pasien merasa puas.

Kendala dalam Pelayanan

Kendala dalam pelayanan merupakan permasalahan yang dapat mengganggu kenyamanan serta kelancaran saat menggunakan pelayanan maupun saat memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi peneliti, kendala yang dirasakan adalah sikap dari beberapa petugas yang memberikan pelayanan masih kurang ramah dalam melayani dan kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) sehingga menyebabkan pasien menunggu antrean yang cukup lama, terutama pada poliklinik dokter spesialis dan saat pengambilan obat. Menurut hasil wawancara yang sudah dilaksanakan, partisipan mengatakan bahwa kendala dalam pelayanan adalah sikap dari petugas, kurangnya SDM, dan terdapat kesenjangan dari pemahaman pasien dengan tenaga medis.

Berdasarkan analisis teori menurut Zulkarnain dan Sumarsono dalam Nandang et al. (2022) adalah *attention* (perhatian), di mana untuk membangun hubungan yang baik, perlu adanya pelayanan yang lebih fokus pada setiap pelanggan yang ada. Selanjutnya teori dari Mukarom & Laksana (2016) yang menyatakan bahwa pelayanan prima dapat bermanfaat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dari pemerintah untuk penerima pelayanan. Maka, SDM yang cukup sangat penting agar dapat bermanfaat sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Rekomendasi Solusi dari Kendala yang Terjadi

Berdasarkan hasil observasi peneliti, rekomendasi solusi dari kendala yang terjadi adalah seluruh petugas harus bersikap ramah kepada setiap pasien yang datang tanpa membedakan. Kemudian untuk kendala yang kedua, peneliti memberikan rekomendasi solusi agar membuka lowongan pekerjaan khususnya untuk dokter spesialis. Kendala pada pelayanan prima yang diberikan oleh petugas dapat menjadi masalah yang mengakibatkan pasien menilai buruk maupun melaporkan Klinik ABC ke bagian yang bersangkutan. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara untuk mendapatkan rekomendasi solusi dari setiap kendala yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan partisipan, terdapat beberapa rekomendasi solusi. Rekomendasi solusi pertama yaitu terkait kurangnya SDM sedang diupayakan buka lowongan. Sebagian besar partisipan menekankan untuk

menambahkan SDM pada Klinik ABC. Hal ini tentunya dianggap sebagai langkah yang konkret untuk mencegah kekurangannya SDM yang menyebabkan lamanya antrean dalam pelayanan. Pada pernyataan partisipan yaitu “Merekrut petugas kesehatan lagi untuk mengurangi penumpukan pasien yang mengakibatkan makin lamanya waktu tunggu pasien” menunjukkan bahwa penambahan SDM dianggap penting dan meminimalisir adanya kendala yang terjadi pada implementasi pelayanan prima.

Rekomendasi solusi yang kedua yaitu untuk seluruh petugas Klinik ABC harus mengikuti pelatihan pelayanan prima dengan sungguh-sungguh agar lebih mengetahui dan memperdalam SOP (Standard Operating Procedure) pelayanan yang digunakan seperti apa karena hal ini juga sudah difasilitasi. Langkah ini bertujuan untuk mengatasi sikap petugas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien. “Klinik ABC sebaiknya mengadakan pelatihan terkait pelayanan prima kepada pegawai setempat” adalah contoh saran yang menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima dapat mencegah kendala yang terjadi saat ini. Terakhir, responden juga memberikan saran ketiga yaitu memperbaiki dan mempelajari lebih dalam terkait teknik komunikasi yang baik. Petugas pelayanan harus terlatih dalam hal komunikasi. Pernyataan partisipan sesuai dengan pernyataan dari Lumbanbatu et al. (2022). Menurut penelitiannya, petugas harus lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan pasien, seperti memberikan informasi yang dibutuhkan pasien. Hal ini penting karena teknik komunikasi sangat berdampak pada kepuasan pasien nantinya. “Mau enggak mau teknik komunikasi kita dengan pasien itu harus terlatih dengan kita memberikan pelatihan juga kepada tenaga kesehatan untuk dalam hal komunikasi” adalah rekomendasi solusi yang menunjukkan untuk mengatasi perbedaan dalam pemahaman pasien dan tenaga medis.

5. PENUTUP

Klinik ABC telah memperbaiki pelayanan dari sebelumnya, tetapi kepuasan pasien masih dipengaruhi oleh masalah sikap petugas, keterbatasan SDM, dan kesenjangan pemahaman pasien dengan petugas medis. Untuk menyelesaikan masalah ini, diperlukan lebih banyak pekerja, pelatihan pelayanan prima, dan peningkatan teknik komunikasi. Penelitian selanjutnya harus menggunakan lebih dari satu variabel untuk pemahaman yang lebih mendalam dan memperpanjang durasi wawancara untuk mendapatkan data yang lebih kaya dan mendetail.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/historis.v5i2.3432>
- Amar, I., Gunawan, & Yusuf, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Publica: Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 165–177. Retrieved from <https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/193>
- Dewi, A., Eravianti, & Putri, D. K. (2021). Hubungan Lama Waktu Tunggu Pasien dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Lubuk Begalung. *Prosiding Seminar Nasional STIKES Syedza Sainika*, 1(1), 45–54. Retrieved from <https://jurnal.syedzasaintika.ac.id/index.php/PSNSYS/article/view/907>

- Diah Perwita, F., Sandra, C., Hartanti, R. I., Administrasi, P., Kesehatan, K., S1, J., ... Kerja, K. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 16, 27–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.19184/ikesma.v16i1.16925>
- Hidayat, I. M. S., Nur'aini, A. L., & Resti, N. H. (2023). Implementasi Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Unit Front Office di BSI KC Cianjur Siliwangi. *Ar-Rihlah: Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 26–35. <https://doi.org/10.35194/arps.v3i1.3223>
- Ilhami, Fajri, A., Dwi, A., Maharani, Asihani, Yudistira, A., ... Putri, T. D. (2024). Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(2), 5374–5382. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i2.28001>
- Lumbanbatu, A. M. R., Iii, P. D., Fakultas, K., Universitas, V., Indonesia, K., & Timur, J. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 5(2), 157–167. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jiki.v5i2.5991.g3524>
- Machmud, A. N. (2020). Kepuasan Pasien: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice of Midwifery*, 10(2), 940–954. <https://doi.org/https://doi.org/10.35906/vom.v10i2.107>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance* (1st ed.; B. A. Saebani, Ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nandang, Jamaludin, A., Firmansyah, Y., Wanta, & Sihabudin. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *Jurnal Buana Pengabdian*, 4(2), 79–101. <https://doi.org/10.36805/jurnalbuanapengabdian.v4i2.2812>
- 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. <https://doi.org/10.29241/jmk.v7i1.587>
- Rohayani, L., Inayah, I., Shoumi, A. S., & Pragholapati, 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. *Pelayanan Prima, Atau Service Excellence, Adalah Pelayanan Yang Memiliki Standar Kualitas Yang Tinggi Dan Selalu Mengikuti Perkembangan Kebutuhan Pelanggan Secara Konsisten, Akurat, Dan Tepat Waktu.*, 5(1), 42–46. <https://doi.org/https://doi.org/10.24929/jik.v5i1.935>
- Rusandi, & Rusli, M. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Suhendi, A., Lestari, F. W., & Bernadeta, B. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Santa Anna. *Gema: Jurnal Gentiaras Manajemen Dan Akuntansi*, 15(1), 49–58. <https://doi.org/10.47768/gema.v15.n1.202307>
- Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif*

Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 5(2), 106-118.

<https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v5i2.6015>

Zulfirman, R. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pendidikan Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran*, 3(2), 147-153.

<https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>