

Efektivitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien Di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan

Putri Absary Djohar¹, Muhammad Taurid Yahya², Nursakina Husen³

Program Studi Administrasi Negara^{1,2}, Universitas Nuku^{1,2}

Program Studi Ilmu Komunikasi³, Universitas Nuku³

putriabsaryy@gmail.com¹, Muhammadtaurid@gmail.com², nursakinahusen@gmail.com³

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Efektivitas
Pelayanan
Administrasi

ABSTRAK

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanan kesehatan dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama transparansi dalam segala aspek, akuntabilitas atau bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, kondisional atau pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, serta kesamaan hak terutama dalam melayani masyarakat yang tidak boleh dibedakan dalam berbagai kalangan. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis tingkat efektivitas pelayanan pegawai administrasi rumah sakit, serta mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi yang diterima di rumah sakit umum kota Tidore Kepulauan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan, dapat peneliti simpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan tingkat efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai administrasi rumah sakit, fokus utama pelayanan administrasi di RSUD Kota Tidore Kepulauan adalah untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan juga tidak membedakan antara pasien pengguna BPJS maupun pasien pengguna umum. Hal ini menjadi salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai administrasi karena menunjukkan kesetaraan dalam pelayanan administrasi.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Putri Absary Djohar
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: putriabsaryy@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Efektivitas pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga Negara baik berupa barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini yaitu tenaga kesehatan atau pegawai rumah sakit. Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia yang pada satu sisi merupakan unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan. Setiap elemen masyarakat baik individu, maupun keluarga berhak untuk memperoleh haknya dalam pelayanan atas kesehatannya dan dalam hal ini

pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Secara umum, tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanan kesehatan dituntut agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama transparansi dalam segala aspek, akuntabilitas atau bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajiban, kondisional atau pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan, serta kesamaan hak terutama dalam melayani masyarakat yang tidak boleh dibeda-bedakan dalam berbagai kalangan. Pelayanan merupakan suatu hak yang melekat kepada masyarakat karena masyarakatlah yang merasakan langsung bagaimana pelayanan itu diberikan dan pemerintah sendiri punya peran yang lebih besar karena menyangkut dengan kepentingan masyarakat atau abdi masyarakat yang bukan hanya abdi negara, fungsi pelayanan masyarakat tidak lepas dari tugas-tugas pemerintah tetapi kenyataannya.

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Pengertian di atas menentukan sasaran jika tercapainya sasaran maka tercapailah efektivitasnya (Siagin, 2001). Kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dari kualitas kehidupan dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang maju dan sejahtera. Pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi masyarakat untuk memperoleh hak dalam kesehatan yang optimal, diwujudkan dengan membangun rumah sakit di seluruh Indonesia dengan fasilitas yang memadai. Untuk dapat mengoptimalkan kesehatan yang memadai pada masyarakat salah satunya dengan meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi pada masyarakat.

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama, 2003).

Rumah sakit merupakan salah satu contoh dari banyaknya pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut semakin mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur sosial ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan pasien yang menuntut perubahan pola kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses penyediaan jasa atau pelayanan, yaitu penyedia layanan dan konsumen (*customer*) yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut (Valentina anisa febriani, 2012). Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut RSUD kota Tidore Kepulauan saja, tetapi harus pula dari sudut pandang pasien. Dari pihak rumah sakit sendiri

harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang dilakukan harus diperhatikan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk rawat inap adalah kualitas pelayanan rumah sakit. Unsur-unsur yang membentuk layanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna dan keterampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya.

Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medis, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (Wike Diah Anjarini, 2009). Pelayanan administrasi dan keuangan terdiri dari pelayanan administrasi antara lain salah satunya adalah bidang ketatausahaan seperti pendaftaran, rekam medis, dan kerumahtanggaan, sedangkan bidang keuangan seperti proses pembayaran biaya rawat jalan dan rawat inap pasien.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima, pemberi pelayanan haruslah memahami variable-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan sektor publik. Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep pelayanan sepenuh hati. Pelayanan sepenuh hati yang dimaksud adalah layanan yang berasal dari diri sendiri yaitu perasaan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu pegawai yang memberikan pelayanan kepada pasien harus dengan sepenuh hati dan penuh perasaan. Layanan seperti inilah yang tercermin dari kesungguhan pegawai kesehatan pemerintah untuk melayani dan memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat, itulah tujuan utama pemberi layanan untuk memenuhi semua kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak yang harus didapatkan.

Pegawai yang memberikan pelayanan tidak memiliki sedikit pun alasan untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pasien secara total, bahkan kepuasan pasienlah yang dapat dijadikan pengukur dalam keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai kesehatan dan dalam hal ini pegawai kesehatan tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan sepenuh hati. Layanan sepenuh hati juga dapat membantu pemberi layanan maupun yang dilayani untuk menyisihkan waktu memahami orang lain dan peduli terhadap perasaan seseorang. Antusiasme dan perhatian yang ada pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi pelayanan kepada seluruh konsumen dengan tidak membedakan satu sama lain. Pekerjaan apaapun yang kita tekuni harus memiliki jiwa dan pola pikir progresif, hal itu akan menjadikan pekerjaan kita lebih menarik dan memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada penerima layanan.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat jalan sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit umum kota Tidore Kepulauan harus bersedia untuk senantiasa mendengarkan suara pasien, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan konsumen, harapan konsumen, dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya. (Thoha, 2002). Kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual aktor dan sistem yang dipakai. Dokter, perawat, dan tenaga medis penunjang serta non medis yang bertugas di rumah sakit kota Tidore Kepulauan harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit kota Tidore Kepulauan.

Kemampuan pegawai administrasi dapat diukur dari tingkat kepuasan pasien ketika telah menerima pelayanan pengurusan yang dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ada. Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat efektivitas pelayanan pegawai administrasi dalam memberikan pelayanan kepada pasien di rumah sakit umum kota Tidore Kepulauan?
2. Bagaimana persepsi pasien terhadap pelayanan administrasi di rumah sakit umum kota Tidore Kepulauan yang mereka terima?

2. METODE PENELITIAN

Dalam hal ini, lokasi penelitian yaitu di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan. Penelitian ini dilakukan selama bulan September 2024 sampai bulan November 2024. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini berusaha memecahkan masalah dengan menggambarkan problematika yang terjadi. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti ingin memahami, mengkaji secara mendalam serta memaparkannya dalam tulisan ini mengenai efektivitas pelayanan pegawai administrasi di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan terhadap kepuasan pasien yang dilayani.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh berasal dari dua sumber, yaitu :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi atau pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah seluruh informan peneliti yaitu pegawai administrasi dan pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan.
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh oleh peneliti bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi yang berhubungan dengan objek penelitian. Yang menjadi data sekunder peneliti diantaranya adalah penelitian terdahulu, jurnal, dan internet.

Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berhubungan langsung dalam pelayanan kesehatan dan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan dengan tujuan dan pertimbangan tertentu yang dilandasi dengan syarat-syarat ilmiah. Analisis data yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang di kelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang di pelajari serta memusatkan apa yang di ceritakan kepada orang lain. Dalam suatu penelitian pastinya terdapat beberapa tahap yang digunakan untuk mendapatkan suatu data, berikut adalah tiga tahap yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data
Meminimalkan data berarti merangkum, memilih yang utama, dan memfokuskan pada yang paling penting.
2. Penyajian Data
Tujuannya agar dapat menyajikan data yang di ringkas secara akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.
3. Verifikasi Atau Kesimpulan
Pada kesimpulan yang diambil, peneliti berusaha menarik garis besar yang mencakup informasi-informasi penting dalam penelitian yang berlangsung dan kesimpulan yang ditulis dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pembaca.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi di rumah sakit sangat penting karena mempengaruhi pengalaman keseluruhan pasien selama berada di fasilitas kesehatan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pentingnya kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi yang diberikan, diantaranya yaitu:

1. Meningkatkan pengalaman pasien
Pelayanan administrasi yang baik, seperti pendaftaran yang cepat dan efisien dapat membantu mengurangi kebingungan pada pasien, menciptakan pengalaman yang lebih positif. Pasien yang telah merasa puas terhadap pelayanan administrasi cenderung merasa lebih dihargai dan diperhatikan oleh pegawai administrasi.
2. Meningkatkan kepercayaan
Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi yang diberikan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pihak rumah sakit. Pasien akan merasa rumah sakit profesional dan terorganisir ketika pelayanan administrasi yang diberikan berjalan lancar dan memuaskan.

3. Efisiensi proses
Pelayanan administrasi yang berjalan baik dapat mengurangi waktu tunggu dan kesalahan dalam proses administrasi, hal ini berdampak baik pada pelayanan yang menjadi lebih cepat dan tepat.
4. Memperkuat citra rumah sakit
Jika sebuah rumah sakit memiliki sistem administrasi yang baik cenderung akan memiliki reputasi yang lebih baik di mata masyarakat. Pasien yang merasa puas terhadap layanan administrasi yang mereka terima akan lebih mungkin untuk merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain yang mereka kenal.
5. Mengurangi konflik dan keluhan
Proses pelayanan administrasi yang transparan dan mudah dipahami dapat membantu mengurangi potensi kebingungan atau konflik yang dapat terjadi akibat kesalahan atau kurangnya pengetahuan pasien tentang prosedur dan peraturan yang terdapat di rumah sakit.

3.1. Efektivitas Pelayanan Pegawai dan Persepsi Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan

Berdasarkan hasil Penelitian, Peneliti menemukan hasil bahwa fokus utama yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan adalah memberikan pelayanan yang efisien kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi RSUD Kota Tidore Kepulauan juga disamaratakan dan tidak dibedakan antara pengguna BPJS dan yang tidak, selain itu kendala yang pegawai administrasi alami di Rumah Sakit Kota Tidore ini berupa kendala non administratif yaitu ruangan administrasi yang belum selesai direnovasi. Selain itu RSUD Kota Tidore Kepulauan berfokus pada memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pada tahun 2025 ini RSUD Kota Tidore Kepulauan berencana untuk mengalihkan sepenuhnya sistem pengelolaan administrasi ke sistem digital. RSUD Kota Tidore Kepulauan tidak membedakan antara pasien pengguna BPJS dan yang tidak menggunakannya. RSUD Kota Tidore Kepulauan juga memberikan program pelatihan kepada pegawai administrasi dalam mengembangkan pengetahuan dan kemampuan mereka.

Rumah sakit Kota Tidore Kepulauan juga berfokus pada peningkatan pelayanan administrasi yang lancar kepada pasien, dalam proses pelayanan administrasi juga tidak terdapat kendala administratif ataupun non-administratif yang signifikan selama proses pelayanan berlangsung. RSUD Kota Tidore Kepulauan juga berencana mengembangkan sistem pendaftaran digital serta tidak ada perbedaan terhadap pasien pengguna BPJS dan yang tidak menggunakan BPJS. Pelayanan administrasi di RSUD Kota Tidore Kepulauan sudah baik terutama dalam hal prosedur dan komunikasi pegawai administrasi yang ramah dan informatif. Namun masih terdapat masalah pada waktu tunggu yang lama dalam proses administrasi membuat terganggunya kenyamanan pasien.

Meskipun kemampuan berkomunikasi pegawai administrasi di RSUD Kota Tidore Kepulauan cukup baik namun proses pengurusan administrasi masih membingungkan bagi pasien karena kurangnya kejelasan informasi dan penjelasan yang kurang detail. Selain itu, waktu tunggu yang cukup lama juga menjadi masalah yang harus diperbaiki atau diubah.

pelayanan administrasi yang diberikan oleh RSUD Kota Tidore Kepulauan sudah baik, dengan pegawai administrasi yang ramah, cekatan, dan komunikatif. Informasi yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan pasien dan waktu tunggu yang singkat juga menjadi keunggulan dalam pelayanan administrasi berlangsung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Rumah Sakit Umum Kota Tidore Kepulauan, dapat peneliti simpulkan beberapa hal penting yang berkaitan dengan tingkat efektivitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh pegawai administrasi rumah sakit yang pertama :

Fokus utama pelayanan administrasi di RSUD Kota Tidore Kepulauan adalah untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas terhadap pasien. Pelayanan yang diberikan juga tidak membedakan antara pasien pengguna BPJS maupun pasien pengguna umum. Hal ini menjadi salah satu aspek yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap kinerja pegawai administrasi karena menunjukkan kesetaraan dalam pelayanan administrasi.

Yang kedua Beberapa hal yang sering dialami selama proses administrasi berlangsung seperti ruang rawat inap yang penuh serta waktu tunggu yang lama menjadi penyebab kurangnya tingkat kepuasan pasien terhadap efektivitas pelayanan pegawai administrasi di RSUD Kota Tidore Kepulauan. Dan yang Ketiga Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSUD Kota Tidore Kepulauan sudah memenuhi standar yang baik. Namun terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam pengurangan waktu tunggu dan peningkatan kejelasan informasi yang akan disampaikan kepada pasien. Pengembangan dalam sistem digital dan pelatihan keterampilan terhadap pegawai juga diharapkan agar dapat meningkatkan efektivitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai administrasi RSUD Kota Tidore Kepulauan pada pasien kedepannya.

REFERENSI

- Agsya, F. 2009. *Undang-Undang Pelayanan Publik*. Jakarta: Asa Mandiri
- Agung, Utama. 2003. *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten Jurnal*. Jurnal Opsi. Vol. 1 No. 2.
- Alifiyani, Lina., dkk. 2023. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Kesehatan Wira Buana, Vol.14, No.7.
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang*. Tesis S2. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Febriani, Valentina Anisa. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen*. Skripsi Sarjana. Semarang. Universitas Diponegoro.
- Hamim, Sufian. 2003. *Administrasi Organisasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press
- Huriyati, R. 2005. *Bauran Pasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabet.
- Inu, Kencana syafiie. 2003. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Lembaga Administrasi Negara-LAN. 2003. Keputusan Kepala LAN No.239/IX/6/8/2003. Tentang *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumi.
- Saragih, Jonferdinan., dkk. 2023. *Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Dalam Penerimaan Peserta Pasien BPJS Di Ruang Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M Haulussy Ambon*. Jurnal Pendidikan Tambusai, Vol.7, No.1.
- Samsudin. 2021. *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Pasar Rebo*. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS), Vol.1, No.4.
- Siagin, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Susiloningtyas, Luluk., dkk. 2022. *Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan Di Rumah Sakit Kabupaten Kediri*. Jurnal Ilmiah Pamenang, Vol.4, No.2.
- Thoha, M. 2002. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Tifani, Meidita. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tenaga Administrasi Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau*. Skripsi S1. Universitas Awal Bros.