
Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Kinerja Pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang

Dina Rahmawati, Luluh Abdilah Kurniawan, Wantini

Universitas Panca Sakti Bekasi

Email: dinarahmawati27012001@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Service excellence terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian. Proses pengolahan data dilakukan menggunakan software IBM SPSS Statistics versi 28. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service excellence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan nilai t hitung sebesar 10,500 dan nilai signifikansi < 0,001, sehingga lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Koefisien regresi sebesar 0,771 menunjukkan arah pengaruh yang positif. Nilai R Square sebesar 0,734 menunjukkan bahwa Service excellence mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 73,4%, sedangkan sisanya sebesar 26,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, semakin baik penerapan service excellence, semakin baik pula kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang.

Kata Kunci: *Service Excellence, Kinerja Pegawai, Pelayanan Prima.*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Service excellence on the performance of Administrative Unit employees at RSUD Bantargebang. Data were collected through questionnaires distributed to all employees of the Administrative Unit at RSUD Bantargebang, with a total sample of 42 respondents. This study employed a quantitative approach using simple linear regression analysis. The sampling technique used was saturated sampling, in which all members of the population were included as the research sample. Data were processed using IBM SPSS Statistics version 28. The results showed that Service excellence had a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 10.500 and a significance value of < 0.001, which is lower than the significance level of 0.05. The regression coefficient of 0.771 indicates a positive direction of influence. The R Square value of 0.734 indicates that Service excellence explains 73.4% of the variation in employee performance, while the remaining 26.6% is explained by other factors outside this study. Therefore, the better the implementation of service excellence, the better the performance of Administrative Unit employees at RSUD Bantargebang.

Keywords: *Service Excellence, Employee Performance, Excellent Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang harus diselenggarakan secara aman, bermutu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menegaskan pentingnya penguatan pelayanan kesehatan yang bermutu

dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, setiap fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk memperhatikan kualitas seluruh proses pelayanan yang diberikan.

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan berbagai kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya dinilai berdasarkan hasil tindakan medis, tetapi juga berdasarkan keseluruhan proses yang diterima pasien. Proses tersebut meliputi kemudahan pendaftaran, kejelasan informasi, ketepatan pengelolaan dokumen, kecepatan pelayanan, serta sikap pegawai dalam berinteraksi dengan pasien dan keluarga pasien.

Pelaksanaan pelayanan rumah sakit melibatkan berbagai jenis pegawai dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Dokter dan perawat menjalankan pelayanan medis dan keperawatan, sedangkan pegawai Unit Administrasi mendukung kelancaran pelayanan melalui pengelolaan informasi, data, dokumen, pendaftaran, dan kebutuhan administratif lainnya.

Unit Administrasi merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran pelayanan rumah sakit. Pegawai Unit Administrasi menjalankan tugas yang berkaitan dengan pendaftaran pasien, pengelolaan data dan dokumen, penyampaian informasi, pemrosesan kebutuhan administratif, serta koordinasi dengan unit lain. Pelaksanaan tugas tersebut menyebabkan pegawai Unit Administrasi berinteraksi secara langsung dengan pasien dan keluarga pasien dalam berbagai tahapan pelayanan.

Pelayanan administrasi yang dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan informatif dapat memberikan kemudahan kepada pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Sebaliknya, ketidaktepatan informasi, keterlambatan penyelesaian dokumen, kesalahan pengelolaan data, atau kurangnya koordinasi dapat menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, pegawai Unit Administrasi dituntut untuk mampu melaksanakan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, bertanggung jawab, dan sesuai dengan prosedur rumah sakit.

Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dapat dilihat melalui kinerjanya. Menurut Mangkunegara (2021), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan berdasarkan standar dan tujuan organisasi.

Dalam pelayanan administrasi rumah sakit, kinerja pegawai dapat dilihat dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama. Kualitas kerja berkaitan dengan ketelitian dan mutu hasil pekerjaan. Kuantitas kerja menunjukkan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan jumlah pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Ketepatan waktu berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan. Tanggung jawab menunjukkan kesungguhan pegawai dalam melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pekerjaannya, sedangkan kerja sama berkaitan dengan kemampuan berkoordinasi dengan rekan kerja dan unit lainnya.

Kinerja pegawai Unit Administrasi perlu diperhatikan karena pekerjaan administrasi memiliki hubungan langsung dengan kelancaran proses pelayanan

pasien. Kesalahan dalam pengelolaan data, keterlambatan pemrosesan dokumen, ketidakjelasan informasi, dan lemahnya koordinasi dapat memengaruhi tahapan pelayanan berikutnya. Dengan demikian, peningkatan kinerja pegawai Unit Administrasi menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung pelayanan rumah sakit.

Salah satu faktor yang diduga dapat memengaruhi kinerja pegawai Unit Administrasi adalah penerapan *service excellence*. *Service excellence* atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pengguna layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapannya berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Wulandari dan Silalahi (2023) menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dan berkualitas yang diberikan untuk memenuhi harapan pengguna layanan sesuai dengan standar pelayanan.

Service excellence tidak hanya berkaitan dengan sikap ramah pegawai. Pelayanan prima juga mencakup perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, ketepatan tindakan, kemampuan dalam menjalankan pekerjaan, penampilan profesional, dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan. Penerapan unsur-unsur tersebut dapat menjadi pedoman perilaku kerja pegawai Unit Administrasi dalam melaksanakan tugas.

Wulandari dan Silalahi (2023) menjelaskan bahwa pelayanan prima dapat dianalisis melalui konsep A6, yaitu *attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability*. *Attitude* berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. *Attention* berkaitan dengan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan. *Action* berkaitan dengan tindakan dalam merespons kebutuhan pengguna layanan. *Ability* berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan pegawai. *Appearance* berkaitan dengan penampilan profesional, sedangkan *accountability* berkaitan dengan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

Penerapan aspek-aspek *Service excellence* tersebut diduga dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai. Sikap yang baik dapat membantu menciptakan komunikasi yang efektif dengan pasien. Perhatian terhadap kebutuhan pasien dapat membantu pegawai memberikan informasi yang sesuai. Tindakan yang cepat dan tepat dapat mendukung ketepatan waktu pelayanan. Kemampuan yang memadai dapat membantu pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan prosedur. Penampilan yang rapi menunjukkan kesiapan dalam bekerja, sedangkan tanggung jawab mendorong pegawai menyelesaikan pekerjaan secara tuntas.

RSUD Bantargebang merupakan salah satu rumah sakit milik Pemerintah Kota Bekasi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, RSUD Bantargebang memerlukan dukungan sumber daya manusia yang mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan standar organisasi. Pegawai Unit Administrasi memiliki peran dalam memberikan informasi, mengelola data dan dokumen, melaksanakan proses administrasi, serta berkoordinasi dengan unit pelayanan lainnya.

RSUD Bantargebang sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah Kota Bekasi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSUD Bantargebang Tahun 2024, masih ditemukan beberapa aspek pelayanan yang perlu menjadi perhatian, khususnya pada unit administrasi.

Berdasarkan laporan tersebut, terdapat keluhan pasien yang berkaitan dengan lambatnya respons pelayanan dan kurang ramahnya pelayanan pada unit administrasi. Selain itu, capaian Indeks Kinerja Pegawai (IKP) Unit Administrasi pada semester I Tahun 2024 sebesar 78,5% masih berada di bawah target minimal yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar *Service excellence* yang diharapkan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi di lapangan.

Tabel 1. Data Indikator Pelayanan Unit Administrasi RSUD Bantargebang Tahun 2022–2024

No	Indikator	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024	Target
1	Indeks Kinerja Pegawai (IKP) Unit Administrasi	80,2%	79,4%	78,5%	≥85%
2	Jumlah keluhan pelayanan administrasi	18 keluhan	25 keluhan	31 keluhan	≤15 keluhan/tahun
3	Keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi	12 kasus	18 kasus	23 kasus	≤10 kasus/tahun
4	Kepuasan pasien terhadap pelayanan administrasi	82,5%	80,7%	79,8%	≥85%

Sumber: Data Unit Administrasi RSUD Bantargebang

Tabel 1. menggambarkan bahwa pelayanan Unit Administrasi RSUD Bantargebang masih menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Capaian Indeks Kinerja Pegawai (IKP) Unit Administrasi mengalami penurunan selama periode 2022 hingga 2024. Pada periode yang sama, jumlah keluhan pelayanan administrasi dan keterlambatan penyelesaian dokumen juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi masih perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Kondisi pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai Unit Administrasi tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga oleh kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Interaksi langsung dengan pasien dan keluarga pasien menuntut pegawai memiliki sikap pelayanan yang baik, kemampuan komunikasi, ketepatan tindakan, serta tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

Salah satu upaya yang dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai adalah penerapan *service excellence*. Pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan keramahan pegawai, tetapi juga mencakup aspek attitude, attention, action, ability,

appearance, dan accountability yang menjadi dasar perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Penerapan aspek tersebut diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas kerja, ketepatan waktu, dan tanggung jawab pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang.

Penelitian Melliniawati, Syari, dan Chotimah (2023) mengenai mutu pelayanan kesehatan di RSUD Bantargebang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian tersebut mengukur mutu pelayanan melalui dimensi daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan berperan dalam membentuk penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Meskipun dilakukan pada lokasi yang sama, penelitian Melliniawati, Syari, dan Chotimah (2023) memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian ini. Penelitian tersebut menempatkan mutu pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pasien sebagai variabel dependen. Sementara itu, penelitian ini menempatkan *Service excellence* sebagai variabel independen dan kinerja pegawai Unit Administrasi sebagai variabel dependen. Penelitian ini tidak mengukur kepuasan pasien, tetapi menguji pengaruh pelayanan prima terhadap hasil kerja pegawai dari sisi internal organisasi.

Penelitian Widuri, Komara, dan Rachman (2024) menunjukkan bahwa pelayanan prima secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. Penelitian tersebut menggunakan aspek sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab sebagai unsur pelayanan prima. Hasil penelitian tersebut memberikan dasar empiris bahwa penerapan pelayanan prima memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai dalam organisasi pelayanan kesehatan.

Namun, objek penelitian Widuri, Komara, dan Rachman (2024) adalah paramedis yang memiliki karakteristik pekerjaan berbeda dengan pegawai Unit Administrasi. Paramedis menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan kepada pasien, sedangkan pegawai Unit Administrasi menjalankan pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, data, dokumen, dan proses administratif. Perbedaan karakteristik pekerjaan tersebut menyebabkan hasil penelitian terhadap paramedis belum dapat menggambarkan kondisi pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang secara khusus.

Penelitian Gusmelia et al. (2022) menunjukkan bahwa pelatihan *Service excellence* dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pemahaman mengenai pelayanan prima dapat mendukung pengembangan kemampuan pegawai. Namun, penelitian tersebut berfokus pada kegiatan pelatihan *service excellence*, bukan pada pengujian pengaruh *Service excellence* terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi.

Penelitian Pradana et al. (2022) juga menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Penelitian tersebut menempatkan pelayanan prima sebagai materi pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pelayanan. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh

Service excellence terhadap kinerja pegawai berdasarkan jawaban responden melalui kuesioner.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, terdapat perbedaan pada variabel, objek, dan fokus penelitian. Penelitian Melliniawati, Syari, dan Chotimah (2023) membahas mutu pelayanan dan kepuasan pasien di RSUD Bantargebang. Penelitian Widuri, Komara, dan Rachman (2024) membahas pelayanan prima dan kinerja paramedis. Penelitian Gusmelia et al. (2022) dan Pradana et al. (2022) berfokus pada pelatihan pelayanan prima. Dalam penelitian terdahulu yang digunakan, pengaruh *Service excellence* terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang belum dibahas secara khusus.

Penelitian ini membatasi objek hanya pada pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Penelitian tidak mencakup dokter, perawat, paramedis, tenaga kesehatan lainnya, maupun pegawai pada unit selain Unit Administrasi. Pembatasan tersebut dilakukan agar judul, latar belakang, variabel, populasi, sampel, dan instrumen penelitian memiliki objek yang konsisten.

Service excellence dalam penelitian ini ditempatkan sebagai variabel independen yang diukur melalui attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability. Kinerja pegawai ditempatkan sebagai variabel dependen yang diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama.

Berdasarkan uraian tersebut, *Service excellence* secara teoritis dan empiris memiliki keterkaitan dengan kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan. Namun, belum diketahui secara empiris apakah *Service excellence* berpengaruh terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Perbedaan karakteristik pekerjaan pegawai administrasi dengan tenaga medis dan paramedis menyebabkan penelitian terhadap kelompok pekerjaan lain belum dapat menggambarkan kondisi pegawai Unit Administrasi.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh Service Excellence terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Service Excellence digunakan sebagai variabel independen (X), sedangkan kinerja pegawai sebagai variabel dependen (Y). Service Excellence diukur melalui dimensi attitude, attention, action, ability, appearance, dan accountability, sedangkan kinerja pegawai diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan kerja sama. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang yang berjumlah 42 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil dan seluruh anggota populasi dapat dijangkau, penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh 42 pegawai ditetapkan sebagai sampel penelitian. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan menggunakan Google Form serta studi literatur. Sebelum dilakukan analisis, instrumen penelitian diuji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan bantuan IBM SPSS Statistics versi 28. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan model regresi memenuhi persyaratan statistik.

Analisis data meliputi statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Service Excellence terhadap kinerja pegawai. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t dengan tingkat signifikansi 5 persen. Selain itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi Service Excellence dalam menjelaskan perubahan kinerja pegawai. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28.

HASIL

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual pada model regresi memiliki distribusi normal. Menurut Ghozali (2021), uji normalitas digunakan untuk menguji distribusi residual dalam model regresi dan dapat dilakukan melalui uji statistik Kolmogorov-Smirnov serta didukung dengan pengamatan grafik Normal Probability Plot atau P-P Plot. Residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
			42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.88829875
Most Extreme Differences			
	Absolute		.075
	Positive		.075
	Negative		-.049
Test Statistics			
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.805
	95% Confidence Interval	Lower Bound	.794
		Upper Bound	.816

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 28, 2026.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

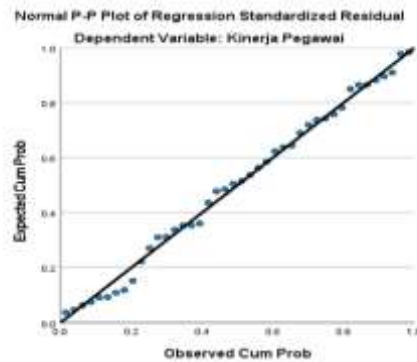
Keterangan	Nilai
N	42
Test Statistic	0,075
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	0,805

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* 28, 2026.

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga residual pada model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Hasil tersebut juga diperkuat oleh nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,805 yang berada di atas 0,05. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Normal P-P Plot

Pengujian normalitas melalui grafik P-P Plot digunakan sebagai pendukung hasil uji Kolmogorov-Smirnov. Menurut Ghazali (2021), residual dapat dikatakan berdistribusi normal apabila titik-titik pada grafik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut. Grafik P-P Plot dalam penelitian ini ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 1. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 28, 2026.

Grafik P-P Plot memperlihatkan bahwa titik-titik residual berada di sekitar garis diagonal dan secara umum mengikuti arah garis tersebut. Pola penyebaran ini menunjukkan bahwa residual memiliki distribusi yang mendekati normal. Hasil tersebut didukung oleh pengujian Kolmogorov-Smirnov yang menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 dan nilai Monte Carlo Sig. (2-tailed) sebesar 0,805. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual pada model regresi berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi dan analisis dapat dilanjutkan ke pengujian asumsi berikutnya.

Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel *Service excellence* dan kinerja pegawai bersifat linear. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity. Hubungan kedua variabel dinyatakan linear apabila nilai signifikansi Deviation from Linearity lebih besar dari 0,05. Hasil uji linearitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Hasil Uji Linearitas *Service excellence* terhadap Kinerja Pegawai

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kinerja Pegawai * Service Excellence	Between Groups	(Combined)	10701.310	31	345.204	5.221	.004
		Linearity	8337.659	1	8337.659	126.105	<.001
		Deviation from Linearity	2363.650	30	78.788	1.192	.404
	Within Groups		661.167	10	66.117		
	Total		11362.476	41			

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS *Statistics* versi 28, 2026.

Hasil uji linearitas menunjukkan nilai signifikansi pada Linearity sebesar <0,001, yang menunjukkan adanya hubungan linear yang signifikan antara *Service excellence* dan kinerja pegawai. Sementara itu, nilai Deviation from Linearity sebesar 0,404, lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan yang signifikan dari hubungan linear. Dengan demikian, hubungan antara *Service excellence* dan kinerja pegawai dapat dinyatakan linear, sehingga asumsi linearitas dalam model regresi telah terpenuhi.

1. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel service excellence. Model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi variabel independen lebih besar dari 0,05. Hasil uji Glejser disajikan pada tabel berikut.

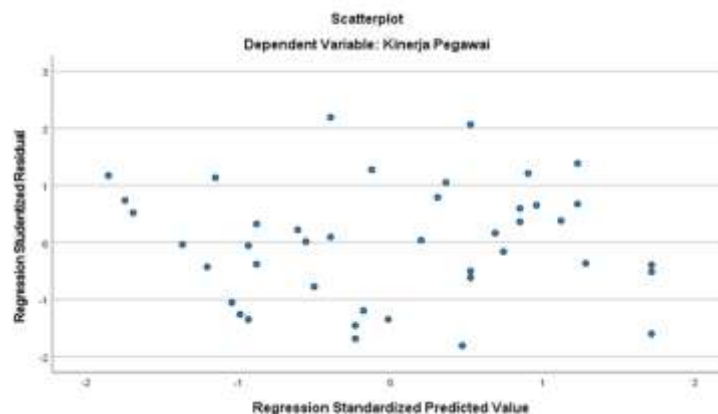
Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.509	2.494		.013
	Service Excellence	.007	.043	.026	.873

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026.

Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa variabel *Service excellence* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,873. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, asumsi homoskedastisitas dalam model regresi telah terpenuhi dan model dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.



Gambar 2. Scatterplot Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026.

Pola pada grafik scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di atas dan di bawah nilai nol serta tidak membentuk pola tertentu yang teratur. Kondisi tersebut mendukung hasil uji Glejser bahwa model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas.

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 6. Analisis Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
VAR00001	42	21.00	87.00	55.2857	18.49626
VAR00002	42	21.00	75.00	45.8095	16.64733
Valid N (listwise)	42				

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026.

Berdasarkan hasil pengujian statistik residual, jumlah data yang dianalisis sebanyak 42 responden. Nilai residual memiliki nilai minimum sebesar -15,52811 dan nilai maksimum sebesar 18,80766 dengan nilai rata-rata residual sebesar 0,00000 serta standar deviasi sebesar 8,58930. Selain itu, nilai standardized residual berada pada rentang -1,786 hingga 2,163. Hasil tersebut menunjukkan bahwa residual dalam model regresi masih berada pada batas yang dapat diterima sehingga model memenuhi asumsi normalitas.

Kategori Variabel Service Excellence

Untuk menentukan kategori *Service Excellence*, digunakan pengelompokan berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden dengan kategori:

Tabel 7. Kriteria Kategori Penilaian Variabel Service Excellence

Interval Nilai	Kategori
4,21 – 5,00	Sangat Baik
3,41 – 4,20	Baik
2,61 – 3,40	Cukup
1,81 – 2,60	Kurang
1,00 – 1,80	Sangat Kurang

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif, variabel *Service excellence* memperoleh nilai rata-rata sebesar 55,2857. Nilai tersebut menunjukkan bahwa penerapan *Service excellence* pada Unit Administrasi RSUD Bantargebang berada pada kategori baik.

Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang telah mampu menerapkan pelayanan prima dalam menjalankan tugasnya. Penerapan *Service excellence* terlihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik, memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, melakukan tindakan yang tepat, memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, menjaga penampilan profesional, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan.

Kategori Variabel Kinerja Pegawai

Tabel 8. Kategori Penilaian Variabel Kinerja Pegawai

Interval Nilai	Kategori	Frekuensi	Persentase
64,21 – 75,00	Sangat Tinggi	8	19,05%
53,41 – 64,20	Tinggi	10	23,81%
42,61 – 53,40	Sedang	8	19,05%
31,81 – 42,60	Rendah	10	23,81%
21,00 – 31,80	Sangat Rendah	6	14,28%
Total		42	100%

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel Kategori Penilaian Variabel Kinerja Pegawai, dapat diketahui bahwa variabel Kinerja Pegawai pada Unit Administrasi RSUD Bantargebang berada pada beberapa kategori penilaian. Hasil pengelompokan menunjukkan bahwa kategori tinggi dan rendah memiliki jumlah responden terbanyak yaitu masing-masing sebanyak 10 responden (23,81%). Selanjutnya kategori sangat tinggi dan sedang masing-masing sebanyak 8 responden (19,05%), sedangkan kategori sangat rendah sebanyak 6 responden (14,28%). Berdasarkan

hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang secara umum berada pada kategori tinggi.

2. Rata-rata Dimensi *Service Excellence*

Tabel 9. Rata-rata Dimensi *Service Excellence*

No	Dimensi <i>Service Excellence</i>	Mean	Kategori
1	<i>Attitude</i>	3,00	Cukup
2	<i>Attention</i>	3,00	Cukup
3	<i>Action</i>	3,07	Cukup
4	<i>Ability</i>	3,08	Cukup
5	<i>Appearance</i>	3,02	Cukup
6	<i>Accountability</i>	3,07	Cukup

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 4.15, dapat diketahui bahwa seluruh dimensi *Service excellence* berada pada kategori cukup. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi Ability dengan nilai mean sebesar 3,08, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi Attitude dan Attention dengan nilai mean sebesar 3,00. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menjalankan pelayanan sudah cukup baik, namun aspek sikap dan perhatian dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

3. Rata-rata Dimensi Kinerja Pegawai

Tabel 10. Rata-rata Dimensi Kinerja Pegawai

No	Dimensi Kinerja Pegawai	Mean	Kategori
1	Kualitas Kerja	2,98	Cukup
2	Kuantitas Kerja	2,98	Cukup
3	Ketepatan Waktu	3,01	Cukup
4	Tanggung Jawab	3,01	Cukup
5	Kerja Sama	3,05	Cukup

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh dimensi Kinerja Pegawai berada pada kategori cukup. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada dimensi Kerja Sama dengan nilai mean sebesar 3,05, sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada dimensi Kualitas Kerja dan Kuantitas Kerja dengan nilai mean sebesar 2,98. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kemampuan kerja sama antarpegawai sudah berjalan cukup baik, namun aspek kualitas dan jumlah pekerjaan yang diselesaikan masih perlu ditingkatkan.

4. Indikator Tertinggi dan Terendah

Tabel 11. Indikator Tertinggi dan Terendah Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Tertinggi	Mean	Indikator Terendah	Mean
<i>Service Excellence</i>	<i>Accountability</i> (Tanggung Jawab)	3,19	<i>Appearance</i> (Penampilan)	2,95
Kinerja Pegawai	Kerja Sama	3,10	Ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	2,98

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 11, dapat diketahui bahwa pada variabel Service Excellence, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Accountability (tanggung jawab) dengan nilai mean sebesar 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang memiliki tanggung jawab yang cukup baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi. Sementara itu, indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah Appearance (penampilan) dengan nilai mean sebesar 2,95, sehingga aspek penampilan profesional pegawai masih perlu mendapatkan perhatian dan peningkatan.

Pada variabel Kinerja Pegawai, indikator dengan nilai rata-rata tertinggi adalah Kerja Sama dengan nilai mean sebesar 3,10. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam bekerja sama dan berkoordinasi dengan rekan kerja sudah berjalan cukup baik. Sedangkan indikator dengan nilai rata-rata terendah adalah ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan nilai mean sebesar 2,98, yang menunjukkan bahwa aspek ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan masih perlu ditingkatkan.

A. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh *Service excellence* terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Analisis dilakukan dengan melihat nilai Unstandardized Coefficients B pada tabel Coefficients. Hasil analisis regresi linear sederhana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t
	B	Std. Error			
1	(Constant)	3.185	4.275		.745
	Service Excellence	.771	.073	.857	10.500

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026.

Hasil analisis menunjukkan nilai konstanta sebesar 3,185 dan koefisien regresi *Service excellence* sebesar 0,771, sehingga persamaan regresi dapat dituliskan sebagai:

$$Y = 3,185 + 0,771X$$

Nilai konstanta sebesar 3,185 menunjukkan nilai kinerja pegawai ketika *Service excellence* bernilai nol. Sementara itu, koefisien regresi sebesar 0,771 bernilai positif, yang berarti setiap peningkatan satu satuan *Service excellence* akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,771 satuan, dengan asumsi faktor lainnya tetap.

Dengan demikian, arah hubungan *Service excellence* terhadap kinerja pegawai adalah positif.

1. Hasil Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah *Service excellence* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi, yaitu apabila nilai Sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil uji t disajikan pada tabel berikut.

Tabel 13. Hasil Uji t

Coefficients^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.185	4.275		.745
	Service Excellence	.771	.073	.857	<.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *Service excellence* memperoleh nilai t hitung sebesar 10,500 dengan nilai Sig. < 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,771 bernilai positif, yang menunjukkan arah pengaruh yang positif. Dengan demikian, *Service excellence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Artinya, semakin baik penerapan service excellence, maka kinerja pegawai cenderung semakin meningkat.

2. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *Service excellence* dalam menjelaskan perubahan pada kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Besarnya kemampuan model tersebut dilihat dari nilai R Square, sedangkan nilai Adjusted R Square digunakan untuk melihat kemampuan model setelah dilakukan penyesuaian. Hasil uji koefisien determinasi disajikan pada tabel berikut.

Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857 ^a	.734	.727	8.69600

a. Predictors: (Constant), Service Excellence

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Data primer diolah menggunakan IBM SPSS Statistics versi 28, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,857, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara *Service excellence* dan kinerja pegawai. Nilai R Square sebesar 0,734 berarti bahwa *Service excellence* mampu menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 73,4%, sedangkan sisanya sebesar 26,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,727 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap model, kemampuan *Service excellence* dalam menjelaskan variasi kinerja pegawai sebesar 72,7%. Dengan demikian, *Service excellence* memiliki kontribusi yang besar dalam menjelaskan perubahan kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Service Excellence terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang, dapat disimpulkan bahwa penerapan Service Excellence memiliki peranan yang penting dalam mendukung

peningkatan kinerja pegawai. Penelitian yang dilakukan terhadap 42 pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang menunjukkan bahwa Service Excellence yang diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi mempunyai hubungan dan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik penerapan pelayanan prima dalam pelaksanaan tugas, maka semakin baik pula kecenderungan kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan dan memberikan pelayanan kepada pasien maupun keluarga pasien.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi Service Excellence sebesar 0,771 dengan persamaan regresi $Y = 3,185 + 0,771X$. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa peningkatan Service Excellence diikuti oleh peningkatan kinerja pegawai. Dengan demikian, Service Excellence tidak hanya menjadi bagian dari proses pelayanan kepada pengguna layanan, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan pegawai secara keseluruhan. Penerapan sikap yang baik, perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, tindakan yang tepat, kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, penampilan profesional, serta tanggung jawab terhadap pelayanan menjadi unsur yang dapat mendukung pegawai dalam menjalankan tugasnya secara lebih baik.

Hasil pengujian hipotesis melalui uji t memperkuat temuan tersebut. Nilai t hitung sebesar 10,500 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,05. Dengan demikian, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Artinya, Service Excellence terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima mempunyai keterkaitan yang nyata dengan kemampuan pegawai dalam menghasilkan pekerjaan, menyelesaikan tugas, memenuhi tanggung jawab, menggunakan waktu kerja secara tepat, serta melakukan koordinasi dan kerja sama dalam lingkungan organisasi.

Dari hasil deskriptif, penerapan Service Excellence secara keseluruhan berada pada kategori baik, sedangkan kinerja pegawai secara umum berada pada kategori tinggi. Meskipun demikian, analisis berdasarkan dimensi menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapatkan perhatian. Pada Service Excellence, dimensi Ability memperoleh nilai rata-rata tertinggi, sedangkan Attitude dan Attention memiliki nilai rata-rata terendah. Sementara itu, pada kinerja pegawai, dimensi Kerja Sama memiliki nilai rata-rata tertinggi, sedangkan Kualitas Kerja dan Kuantitas Kerja memperoleh nilai rata-rata terendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk melakukan peningkatan, khususnya pada aspek sikap dan perhatian dalam pelayanan serta kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan.

Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,734 menunjukkan bahwa Service Excellence mampu menjelaskan sebesar 73,4% variasi kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang, sedangkan 26,6% lainnya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Service Excellence memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan perubahan kinerja pegawai. Dengan demikian, peningkatan pelayanan prima dapat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai Unit Administrasi RSUD Bantargebang secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, M., Trina, N., & Gultom, V. M. (2024). Gambaran pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di Puskesmas Talang Jambe. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 12278–12286. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.37079>
- Cay, S., Gandung, M., Ilham, N., Teriyan, A., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pesona Cahaya Gemilang di Serpong Tangerang Selatan. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(3), 474–483.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gusmelia, I., Srimayarti, B. N., Wijayanto, T., Leonard, D., Harefa, W. L., Sari, W., & Ningsi, F. F. (2022). Pelatihan *Service excellence* karyawan guna meningkatkan kualitas pelayanan di RSIA Mutiara Bunda. *Jurnal Abdidas*, 3(3), 607–611. <https://doi.org/10.31004/abdidas.v3i3.636>
- Haryadi, R. N., Sunarsi, D., Erlangga, H., & Wijandari, A. (2022). Pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan pada PT. Beringin Life di Jakarta. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(1), 41–48.
- Haryadi, R. N., Sunarsi, D., Erlangga, H., & Wijandari, A. (2022). Pengaruh promosi jabatan terhadap kinerja karyawan pada PT. Beringin Life di Jakarta. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(1), 41–48.
- Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 105.
- Kahar, D. S., Ansar, & Arifin. (2021). Hubungan kompetensi professional dan pelayan prima dengan kinerja pegawai. *Student Journal of Educational Management*, 1(1), 17–27. <https://doi.org/10.37411/sjem.v1i1.859>
- Management Studies and Entrepreneurship Journal, 5(2), 8480–8492. <https://doi.org/10.37385/msej.v5i2.5646>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). Manajemen sumber daya manusia perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
- Melliniawati, T., Syari, W., & Chotimah, I. (2023). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Bantargebang tahun 2022. *PROMOTOR: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 6(4), 431–439. <https://doi.org/10.32832/pro.v6i4.276>
- Pemerintah Kota Bekasi. (2015). Keputusan Wali Kota Bekasi Nomor 445/Kep.342.B-Dinkes/VII/2015. Pemerintah Kota Bekasi.
- Pemerintah Kota Bekasi. (2019). Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 55 Tahun 2019 tentang pembentukan, kedudukan, susunan organisasi, tugas pokok, dan fungsi RSUD Kelas D Bantargebang. Pemerintah Kota Bekasi.
- Pradana, R. M., Suyono, Makkiyah, F., Nudiya, A., & Fitriyanti, E. (2022). Pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan kinerja pada pegawai vokasi di Universitas X. *Abimanyu: Journal of Community Engagement*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.26740/abi.v3n1.p11-18>
- Pratama, W. A., Andriani, D., & Sumartik. (2024). Kinerja tenaga medis di instansi pelayanan kesehatan: Pelayanan prima, kepuasan kerja dan motivasi.

- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Pugu, M. R., Riyanto, S., & Haryadi, R. N. (2024). *Metodologi Penelitian; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Putra, B. P., & Haryadi, R. N. (2022). Pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Mackessen Indonesia. *Jurnal Ekonomi Utama*, 1(3), 154-159.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.
- Rosiani, Y., Maryana, & Nurvinanda, R. (2025). Studi eksplorasi implementasi service excellent di ruang rawat inap RSUD Depati Bahrin Sungailiat tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(3).
<https://doi.org/10.31004/jkt.v6i3.43328>
- RSUD Bantargebang. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) RSUD Bantargebang Tahun 2024. RSUD Bantargebang.
- RSUD Bantargebang. (2026). Struktur organisasi RSUD Bantargebang (Dokumen internal). RSUD Bantargebang.
- RSUD Bantargebang. (t.t.). Pedoman pengorganisasian RSUD Kelas D Bantargebang (Dokumen internal). RSUD Bantargebang.
- Salim, A., Sari, P. P., & Yuliana, A. S. (2024). Hubungan penerapan pelayanan prima (service excellent) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(4), 10422–10428.
<https://doi.org/10.31004/jkt.v5i4.34439>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriatal, S., & Mulyanto, H. (2023). Peran Aktualisasi Diri sebagai Intervening Keteladanan dan Komunikasi Pimpinan terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Keuangan*, 4(2), 275-284.
- Susiloningtyas, L., Cahyono, A. D., & Wiseno, B. (2022). Kualitas pelayanan prima tenaga administrasi kesehatan dalam memberikan pelayanan administrasi kesehatan di RSUD Kabupaten Kediri. *Jurnal Ilmiah Pamenang*, 4(2), 35–47.
<https://doi.org/10.53599/jip.v4i2.97>
- Widuri, W., Komara, E., & Rachman, A. (2024). Pengaruh pelayanan prima terhadap kinerja paramedis Rumah Sakit Khusus Paru Kabupaten Karawang. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(1), 3412–3423.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8286>
- Wulandari, S. E., & Silalahi, F. (2023). Penerapan pelayanan prima pada Brandan Donuts Cabang Pangkalan Brandan. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi* (Jasmien), 4(2), 119–126.
<https://doi.org/10.54209/jasmien.v4i02.472>