

PENGALAMAN PETUGAS KESEHATAN DALAM PELAYANAN SERVICE EXCELLENCE DI RUMAH SAKIT HERMINA

Suryani Hartati¹

¹Prodi DIII Keperawatan, AKPER Hermina Manggala Husada, Jakarta, Indonesia

*Korespondensi: suryanihartati02@gmail.com

Dipublikasikan: 01 Juni 2023

ABSTRAK. Pelayanan kesehatan di era digital seperti saat ini membutuhkan inovasi dikarenakan lebih efektif dan efisien dalam melakukan administrasi pelayanan rumah sakit. Petugas kesehatan cenderung belum optimal dalam penggunaan teknologi, sehingga hal ini dapat mempengaruhi pelayanan prima. Tujuan penelitian ini menggambarkan tentang pengalaman petugas kesehatan dalam pelayanan *service excellence* di Rumah Sakit menggunakan inovasi kesehatan berbasis digital. **Metode** desain penelitian ini menggunakan desain kualitatif -fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan dalam *setting natural* dengan teknik observasi partisipan dan wawancara mendalam kepada 6 partisipan sesuai kriteria inklusi. Pedoman wawancara menggunakan instrument data *Customer Service Excellence Standard*, analisis data dengan metode Colaizzi. Penelitian menghasilkan 3 tema yaitu: 1) pemanfaatan teknologi sebagai sarana media edukasi 2) harapan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan *service excellence*. 3): Sarana teknologi dapat meningkatkan pelayanan *service excellence* yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Kesimpulan Pelayanan kesehatan melalui digital literasi edukasi dimanfaatkan oleh konsumen/ pasien dalam menerima layanan kesehatan di rumah sakit dan pemberian informasi melalui komunikasi terapeutik yang efektif, efisien dan jelas dari petugas kesehatan, hal ini dilakukan untuk membantu meningkatkan mutu layanan berdasarkan pemantauan teknologi kesehatan. Keterlibatan tenaga kesehatan yang meliputi dokter, perawat, dan bidan merupakan faktor penentu keberhasilan dalam *service excellence 5 standard policies*, bernama *police, place, product, process, dan people* di Rumah Sakit.

Kata kunci: Tenaga kesehatan, *service excellence*, teknologi kesehatan, *5 standard policies*

ABSTRACT. Healthcare in the current digital age needs innovation because it needs to be more effective and efficient in its administration in hospital. Health workers are no longer using technology to its full potential, even with pets, thus this could affect primary care. The purpose of this study is to provide evidence regarding the effectiveness of pet health workers in providing exceptional in Hospital while utilizing digitally-based innovations in healthcare. This research methodology employs qualitative phenomenology. Data collection will take place over the course with six participants, in accordance with the wawancara using the Customer Service Excellence Standard. Analysis of data using the Colaizzi method. Results research produces three themes, namely: 1) the use of technology as a means of education media 2) the expectations of health workers in providing services excellence. 3). Technological facilities can improve service excellence services performed by health workers. Conclusion Healthca reservices through digital literacy education are utilized by cosumen/ pasien in receiving health services, so that health workers can improve services at the hospital and receives first-class treatment by utilizing technology and information sharing through therapeutic communication that is effective, efficient, and clear from the perspective of the healthcare system. situations based on the knowledge of the healthcare system's technology. Police, location, product, process, and people are the names of the five standards for service excellence at Hospital. Involvement of health workers covers doctors, nurses, and others is one of the factors that contributed to success.

Keywords: health workers, service excellence, health technology, 5 standard policies

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) sebagai institusi kesehatan dalam pelayanan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang berpusat pada keselamatan pasien. Pelayanan prima atau *excellent service* yaitu usaha melayani kebutuhan orang lain dalam membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang secara prima atau *excellent*, bermutu tinggi dan memuaskan (Dixit dkk, 2018).

Semua negara telah sepakat untuk memberikan layanan dengan berprinsip pada "Health For All by the year 2010". Pelayanan prima (*excellent service*) sektor kesehatan di negara-negara maju lebih memperhatikan perubahan kesehatan sejalan dengan waktu dan harapan hidup, sehingga pendekatan *Quality Adjusted Life Year* (QALY) menjadi fokus kualitas luaran kesehatan (Mills dan Lucy, 2006) dari kutipan (Layanan dkk. 2012).

Panduan Internasional WHO 2016, NICE 2017 menyatakan pelayanan pasien dilakukan dengan cara pemberian komunikasi yang efektif, respon cepat, dimana hal ini dapat mengatasi masalah dan meningkatkan pasien *safety*, dukungan dan kasih sayang dari petugas kesehatan dapat membantu memberikan layanan didasarkan pengalaman yang didapat (Chang dkk, 2017).

Unsur-unsur pelayanan prima disesuaikan dengan keputusan Menteri Kesehatan RI nomor hk.01.07/menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi RS dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dimana salah satu standar penilainya adalah pemberian pelayanan yang bermutu/ *service excellence* yang berfokus pada keselamatan pasien.

Rumah sakit yang sudah melakukan pelayanan prima dan terakreditasi paripurna KARS berjumlah 1.100 termasuk RS Hermina yang saat ini memiliki 46 rumah sakit diseluruh Indonesia, 44 atau 96% sudah terakreditasi paripurna turut menjaga kesehatan masyarakat Indonesia yang mulai berinovasi secara digital (KARS, 2022).

Hal ini juga sejalan dengan visi misi RS Hermina yang merupakan salah satu pilihan dalam pelayanan. RS Hermina pada 3 bulan terakhir tahun 2022 pada bulan Februari berjumlah 1149 pasien / 59%, Maret: 1335 / 68 %, April: 1512 pasien/ 77% dengan rata rata target 78 pasien/ hari x 25 hari kerja atau 1950 pasien perbulan (Hermina, 2022). Di RS Hermina dalam menjalankan *service excellence* melalui proses pengkajian yang terdiri dari 5 P (*Policies, People, Place, Product, Process*). (Assessment & Sari, 2022).

Meriati (2017) menjelaskan permasalahan seputar pemberian pelayanan yang tidak sesuai standar maka diperlukan pemberian pelayanan dengan *service excellence* yaitu upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (masyarakat pengguna).

RS Hermina salah satu rumah sakit swasta yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan dan dukungan kesehatan terhadap masyarakat. Seiring berjalannya jumlah pasien yang semakin banyak maka pelayanan prima menjadi suatu tantangan bagi RS agar mampu memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan atau pasien yang berobat di RS ini. Penelitian D. Erri, Arlin, 2017 menyatakan pelayanan di RS Hermina Daan Mogot berhubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan (Erri, 2017)

Pelayanan keperawatan di RS Hermina bisa menjadi prima bila didukung oleh tenaga kesehatan yang terlatih dalam pemberian layanan kesehatan berbasis teknologi, hal ini berdampak positif terhadap mutu layanan dalam hal peningkatan derajat kesehatan dengan

cara pemberian edukasi pada pasien. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memanfaatkan pemberian pelayanan *service excellence* (*Policies, People, Place, Product, Process*) di Rumah Sakit (*Web Herminahospital Group, n.d.*).

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran pengalaman petugas kesehatan dalam layanan *service excellence* (*Policies, People, Place, Product, Process*) di RS bisa dilakukan secara efektif dan efisien.

2. METODE

Desain penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan fenomenologi dengan mengeksplorasi dan menemukan makna pengalaman petugas kesehatan dalam memberikan layanan *service excellence* di rumah sakit. Penelitian dilakukan pada tanggal 08 - 13 September 2022 di RS Hermina.

2.1. Sample

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan subyek 6 petugas kesehatan dengan kriteria inklusi, berusia 27 -34 tahun, lama bekerja kurang lebih 3 -10 tahun sebagai pelaksana dan bersedia mengikuti penelitian ini.

2.2. Instrument

Instrumen menggunakan pedoman wawancara situasi penerapan pelayanan primer RS berdasarkan *hospital service excellence*. Adapun pedoman dalam melakukan wawancara terdiri dari pertanyaan berikut (a). identitas partisipan (nama, umur, pendidikan, lama bekerja) fokus wawancara (pengalaman petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan *service excellence* pada pasien di rumah sakit) dan waktu wawancara. (b). pedoman wawancara yaitu partisipan diminta untuk menjawab pertanyaan terkait “*Bagaimana pengalaman saudara dalam memberikan layanan sesuai dengan pelayanan service excellence*”. *International customer experience institute*).(Assessment & Sari, 2022).

2.3. Data collection

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara mendalam dan pertanyaan terbuka, catatan lapangan dengan observasi. Wawancara direkam secara audio dan rekaman itu ditranskrip kata demi kata. Penelitian ini menggunakan metode Colaizzi(Cresswell. 2010) untuk analisis data. Proses analisis meliputi (1) pembuatan transkrip wawancara, kemudian pembacaan dan pembacaan ulang transkrip; (2) mengambil pernyataan penting dari peserta yang terkait dengan pertanyaan studi dan mengelompokkannya menjadi pernyataan kunci (*coding* tahap 1); (3) merumuskan makna dari pernyataan penting ke dalam kategori (tahap pengkodean 2); (4) menggabungkan arti dari kategori yang saling terkait ke dalam tema (istilah pengkodean 3); (5) mengembangkan deskripsi lengkap tentang struktur esensial atau esensi fenomena; (6) mendeskripsikan struktur fundamental dari fenomena penelitian; (7) memvalidasi temuan penelitian kepada partisipan dan menggabungkan data yang muncul selama validasi kedalam suatu deskripsi final yang mendalam. Setelah melakukan validasi pada 6 partisipan ditemukan semua jawaban partisipan ditemukan titik jenuh atau saturasi.

2.4. Ethical Consideration

Penelitian ini telah mendapatkan izin etik dari kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sint Carolus dan sudah lolos etik No. 104/ KEPPKSTIKSC/IX/2022. Dan surat ijin dari rumah sakit No. 3456/ HRD/RSH JTN/IX/2022. Semua peserta dijelaskan tentang penelitian dan menandatangani persetujuan sebelum wawancara.

3. HASIL

Petugas kesehatan diikutsertakan dalam penelitian. Partisipan berusia 27-34 tahun, petugas kesehatan berpendidikan D3 kebidanan/ keperawatan dengan lama kerja 3 sampai dengan 10 tahun di poli kebidanan RS Hermina sebagai pelaksana (Tabel 1). Partisipan adalah petugas kesehatan yang sudah bekerja selama 3 -10 tahun sebagai pelaksana.

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara diperoleh tiga tema yang ditemukan dalam penelitian ini (Tabel 2) yaitu (1) Pemanfaatan teknologi sebagai sarana media edukasi (2) Harapan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan (3) Sarana teknologi dapat meningkatkan pelayanan *service excellence* yang dilakukan oleh petugas kesehatan. Tema yang dihasilkan dalam penelitian ini dibahas secara berurutan dari tema pertama sampai ke ketiga untuk menguraikan berbagai pengalaman partisipan dalam memberikan pelayanan prima/ *service excellence*.

Tema 1:

Partisipan

Tema (1): Pemanfaatan teknologi sebagai sarana media edukasi dalam pemberian layanan

Teknologi informasi merupakan sebuah perwujudan materiil hasil dari sebuah gagasan manusia berupa elektronik yang dapat dengan mudah diakses, disimpan, diorganisir, dimanipulasi dalam menyajikan informasi sebagai sarana media edukasi sehingga dapat dimanfaatkan dalam memberikan layanan di RS, seperti yang diungkapkan partisipan tentang pemanfaatan teknologi untuk sarana edukasi, yaitu :

“Ada kami disediakan Handphone khusus untuk dapat memfasilitasi pasien didalam group WhatsApp jika ada masalah seputar kehamilan “ P3

“Dalam melakukan asuhan keperawatan dari mulai input data sampai evaluasi tindakan kami difasilitasi system hinaiweb <https://simrs.herminahospitals.com>”P1

“Ada kami disediakan Handphone khusus pasien dan computer untuk medical record, laptop untuk ikut diklat”P4

“Menurut saya teknologi adalah alat yang dapat dipelajari secara manual, melalui diklat pelatihan kami difasilitasi RS “ P2

“Fasilitas call center sangat membantu untuk pendaftaran, kontrol ke poli dan difasilitasi oleh petugas yang berwenang” P6

Ada partisipan mengatakan belum sepenuhnya maksimal memanfaatkan layanan ke pasien secara *digital*, terkadang pasien juga perlu diberikan penjelasan secara manual administrasi, seperti yang disampaikan partisipan dibawah ini :

“Sarana teknologi memudahkan untuk diakses secara online tapi terkadang pasien belum sepenuhnya paham, sehingga diperlukan adanya kehadiran dari petugas kesehatan berupa offline” P5

(2) :Harapan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan

Harapan merupakan keinginan petugas kesehatan untuk berbuat kebaikan pada waktu yang akan datang, berbuat baik pada pasien yang berkunjung ke RS untuk dilakukan pemeriksaan, seperti yang diungkapkan partisipan tentang harapannya yaitu :

*“system **hinaiweb** mendukung kami dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga kami berharap informasi bisa cepat didapat” P1*

“Memberikan pelayanan yang terbaik untuk semua pasien baik BPJS maupun Eksekutif yang mudah diakses” P2

“Dengan pelayanan yang sesuai standar diharapkan pasien banyak yang datang” P3

“Komunikasi terapeutik, jelas dan efektif dibutuhkan dalam pemberian layanan sehingga diharapkan pasien merasa puas” P4

(3). Sarana teknologi dapat meningkatkan pelayanan service excellence yang dilakukan oleh petugas kesehatan

Sarana teknologi yang dimaksud meliputi alat alat seperti handphone, laptop, computer, system Website HINAI, Whast App, perlengkapan pemeriksaan ANC yang digunakan dalam memberikan layanan prima/ service excellence, hal ini diungkapkan oleh beberapa partisipan yaitu:

“Ada petugas kesehatan khusus yang bisa dengan cepat memberikan informasi seputar permasalahan kehamilan, jika ada pertanyaan dari pasien melalui handphone RS digroup WhastApp” P5

“Tekhnologi website dapat mempermudah dan membantu pasien dalam pendaftaran baik saat diawal maupun kontrol ke poli yang difasilitasi oleh petugas yang berwenang” P6

“Petugas kesehatan disediakan handphone khusus untuk dapat memfasilitasi WhatsApp group pasien dan sarana computer untuk medical record, laptop dipakai untuk mengikuti diklat” P1

4. PEMBAHASAN

Gambaran pengalaman petugas kesehatan dalam memberikan layanan service exelence pada pasien di rumah sakit

Pelayanan ANC merupakan pelayanan kesehatan oleh tenaga kesehatan terlatih untuk ibu selama masa kehamilannya, dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan pasien yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan (Redi dkk, 2022). Kualitas pelayanan keperawatan dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan yang diterima (Simamora dkk, 2019). RS memanfaatkan teknologi yang ada di RS dalam memberikan

layanan ANC, hal ini yang dikatakan oleh responden baik BPJS maupun *eksekutif* (SNARS, 2018). Teknologi dalam bentuk *website*, *media sosial* seperti *instagram* untuk mendapatkan informasi terkait layanan ibu hamil di Ru (Cannon dkk., 2019). Hal ini sesuai dengan *survey* dari *internet word state* bahwa 55 juta penduduk Indonesia aktif menggunakan *internet* dan seperlimanya ada pengguna *media sosial facebook* (Özkent, 2022). Kegiatan utama dalam penggunaan *media sosial* dalam memperoleh informasi kesehatan terkait, kegiatan ini untuk meningkatkan interaksi dengan sesama, sebagai tempat untuk *share* informasi, memberikan informasi kesehatan, meningkatkan hubungan sosial *support*, dan mempengaruhi kebijakan (Kartawidjaja, 2020).

Pemanfaatan teknologi sebagai sarana media edukasi.

Pada penelitian ini tenaga kesehatan membutuhkan teknologi dalam memberikan pelayanan ANC, teknologi membantu petugas dalam memberikan layanan tanpa membedakan pasien BPJS dan *Eksekutif* (Morales et al., n.d.). Layanan yang diberikan seputar pelayanan dan dirawat di RS, pelayanan yang diberikan yaitu *Service excellence (Policies, People, Place, Product, Process)* (Ally & Nkosi, 2015). Di era digital saat ini RS dalam memberikan layanan memanfaatkan teknologi sebagai sarana dalam memberikan layanan prima dengan akses yang cepat melalui *information and communication technology (ICT)* hal ini sejalan dengan hasil penelitian Peter dkk, 2019 menyatakan banyaknya RS didunia memanfaatkan sarana informasi dan komunikasi yang digunakan oleh perawat manager (Adatara et al., 2019).

Di RS belum semua petugas kesehatan melakukan pelayanan *service excellence* dengan baik dan benar, yaitu (*Policies, People, Place, Product, Process*). Salah satunya adalah **People** dimana komunikasi internal dan efektif yang disampaikan pada petugas kesehatan belum dilakukan secara terapeutik, dimana komunikasi merupakan bagian dari pengembangan keterampilan dan umpan balik antara pasien dan petugas kesehatan (Simamora, 2020). Kualitas perawatan dihubungkan dengan perilaku interpersonal staf dan pengalaman pribadi, terkait dalam hal pemahaman hak-hak dasar kesehatan yang dirasa masih kurang (Dixit dkk, 2018).

Meskipun ada keterbatasan dalam penggunaan alat namun telepon seluler tetap menjadi pilihan dalam mengakses informasi. Pemanfaatan *media sosial* sebagai pilihan mencari informasi memiliki keuntungan lebih mudah dilakukan dan tidak membutuhkan waktu khusus dimana dapat diakses dimana saja dan mendapatkan banyak informasi dalam satu waktu. Hal ini didukung oleh Penelitian yang dilakukan oleh (Kartawidjaja, 2020). melaporkan bahwa pemanfaatan *media sosial* dalam kesehatan bagi pengguna jejaring sosial telah membantu menghilangkan inefisiensi seperti antrian jadwal kontrol, meningkatkan interaksi dokter-pasien maupun perawat-pasien, meningkatnya pendidikan kesehatan bagi masyarakat, dan membantu tindakan preventif maupun deteksi dini yang diperlukan pasien yang semuanya penting dalam optimalisasi proses keperawatan.

Pemanfaatan *media internet* berbasis *web* dapat digunakan untuk konsultasi berbagai masalah kesehatan salah satunya masalah seputar kehamilan, hal ini dapat digunakan untuk menjelaskan informasi tentang masalah yang dirasakan pasien sehingga pemberian informasi melalui *media sosial* menjadi alternatif dalam mengurangi terjadinya komplikasi pada kehamilan dan mengurangi jadwal kunjungan ke pelayanan kesehatan, pasien dapat langsung mengakses informasi dari rumah dan bisa berinteraksi melalui pesan di ruang *chatting* (Marín-Marín dkk, 2022).

Pemanfaatan media ini juga didukung oleh Kementerian Kesehatan pemanfaatan media sosial sangat efektif untuk menjangkau khalayak luas dalam menyampaikan pesan dan informasi dibandingkan dengan media iklan televisi yang membutuhkan dana yang tinggi, oleh karena itu pemberian informasi melalui *facebook*, *twitter* dan media sosial lainnya didukung oleh pemerintah (KARS & Kemenkes, 2019). Penggunaan internet berbasis *web*, memudahkan pasien memperoleh informasi tentang berbagai topik seputar pelayanan kesehatan, pemberian edukasi melalui internet termasuk media mempermudah ibu dalam mencari informasi (Bashir & Bastola, 2018).

Harapan petugas kesehatan dalam pelayanan kesehatan

Petugas kesehatan dapat memberikan informasi langsung dan dapat berinteraksi dengan ibu, informasi kesehatan dapat dilakukan oleh petugas kesehatan di rumah sakit dengan harapan dapat membantu meningkatkan kemampuan pasien dalam menerima pelayanan (Dhavalshankh dkk, 2019) informasi yang diterima lebih akurat maka perlu dilakukan klarifikasi untuk setiap informasi yang ditampilkan.

Sarana teknologi dapat meningkatkan pelayanan *service excellence* yang dilakukan oleh petugas

Peningkatan pelayanan *service excellence* yang dilakukan oleh petugas kesehatan dalam hal memberikan pelayanan pada pasien di RS dengan memanfaatkan sarana teknologi yang ada. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dimana petugas disediakan sarana teknologi berupa handphone, laptop yang langsung terkoneksi *system* *hinaiweb* <https://simrs.herminahospitals.com>.

Perawat/petugas kesehatan diharuskan memberikan pelayanan berbasis teknologi yang disampaikan dengan menggunakan komunikasi yang efektif, sehingga diharapkan dapat menciptakan *image* yang baik di mata *customer*/ pasien, dalam memberikan pelayanan *excellence*, sehingga perawat / tenaga kesehatan harus mengikuti pelatihan layanan prima (*excellent services*) (Weng dkk, 2016).

5. SIMPULAN

Inovasi penggunaan teknologi secara digital dapat meningkatkan *service excellence* dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan oleh petugas kesehatan sebagai bentuk dari pemberian *service excellent* pada klien pelanggan RS dengan melibatkan dokter, perawat dan bidan pada penerapan 5P (*Policies, People, Place, Product, Process*), diharapkan komplikasi pada pasien berkurang.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih pada RS Hermina Jatinegara, Medikaloka Pendidikan dan Pelatihan, pasien dan petugas kesehatan yang berpartisipasi dalam penelitian ini

7. DAFTAR PUSTAKA

- Ally, H., & Nkosi, E. (2015). Nurse managers experiences of their leadership roles in a specific mining primary healthcare service in the West Rand. 1–9.
- Assessment, S. R., & Sari, A. (2022). Hospital service. KARS.2019

- Bashir, A., & Bastola, D. R. (2018). Perspectives of nurses toward telehealth efficacy and quality of health care: Pilot study. *Journal of Medical Internet Research*, 20(5). <https://doi.org/10.2196/medinform.9080>
- Cannon, S., Lastella, M., Vincze, L., Vandelanotte, C., & Hayman, M. (2019). A review of pregnancy information on nutrition, physical activity and sleep websites. *Women and Birth*, 33(1), 35–40. <https://doi.org/10.1016/j.wombi.2018.12.007>
- Chang, Y., Coxon, K., Gerarda, A., Furuta, M., & Bick, D. (2017). Author ' s Accepted Manuscript between maternity care staff and women in labour : To appear in : *Midwifery*. *Midwifery*. <https://doi.org/10.1016/j.midw.2017.12.014>
- Creanga, A. A., Odhiambo, G. A., Odera, B., Odhiambo, F. O., Desai, M., Goodwin, M., Laserson, K., & Goldberg, H. (2016). Pregnant Women's Intentions and subsequent behaviors regarding maternal and neonatal service utilization: Results from a cohort study in nyanza province, Kenya. *PLoS ONE*, 11(9). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0162017>
- Dhavalshankh, A. G., Dhavalshankh, G. P., & Dixit, A. (2019). Knowledge, awareness and attitude regarding WHO recommended ANC visits among pregnant women attending antenatal clinic at D.Y. Patil hospital, Kolhapur, Maharashtra, India. *International Journal of Basic & Clinical Pharmacology*, 8(4), 689. <https://doi.org/10.18203/2319-2003.ijbcp20191101>
- Dickson, K. S., Okyere, J., Ahinkorah, B. O., Seidu, A.-A., Salihu, T., Bediako, V., Owusu, B. A., Budu, E., Agbemavi, W., Edjah, J. O., & Darteh, E. K. M. (2022). Skilled antenatal care services utilisation in sub-Saharan Africa: a pooled analysis of demographic and health surveys from 32 countries. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12884-022-05137-5>
- Dixit, A. M., Subba Rao, S. V., Article, O., Choudhary, K., Singh, M., Choudhary, O. P., Pillai, U., Samanta, J. N., Mandal, K., Saravanan, R., Gajbhiye, N. A., Ravi, V., Bhatia, A., Tripathi, T., Singh, S. C. S., Bisht, H., Behl, H. M., Roy, R., Sidhu, O. P.,
- Frid, G. (2022). Top pregnancy apps for your patients. *OBG Management*, 34(10). <https://doi.org/10.12788/obgm.0232>
- Adatara, P., Baku, E. A., & Atakro, C. A. (2019). Factors Influencing Information and Communication. 37(3), 171–177. <https://doi.org/10.1097/CIN.0000000000000477>
- Erri, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Pada RS Hermina Daan Mogot Jakarta. 48–55.
- Hermina, R. S. (2022). Data Rekam Medis Hermina Jatinegara. 2022.
- KARS. (2022). Data KARS pdf. https://kars.or.id/ws/view_hasil_akreditasi.php
- Layanan, R., Pelajaran, K., Dari, M., Adiwidjaja, I., Tribhuwana, U., Puskesmas, D., & Probolinggo, P. (2012). Implikasi pelayanan prima (. 2(Sitonga 2005), 109–115. web herminahospital group. (n.d.).
- KARS, & Kemenkes. (2019). Instrumen Survei Standart Nasional Akreditasi Rumah Sakit Edisi 1.1. Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS).
- Kartawidjaja, J. (2020). No Analysis of the co-dispersion structure of health-related indicators in the center of the subjective sense of health. Title. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 21(1), 1–9.
- Kesehatan, B. P. dan P. (n.d.). Hasil Utama RISKESDAS 2018. Kementerian Kesehatan RI. https://kesmas.kemkes.go.id/assets/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-risikesdas-2018_1274.pdf
- Marín-Marín, A., Widiasih, R., Komariah, M., Pramukti, I., Diah Susanti, R., Saparidah Agustina, H., Arifin, H., Kurniawati, Y., & Nelson, K. (2022). VNursLab 3D Simulator: A Web-Based Nursing Skills Simulation of Knowledge of Nursing Skill, Satisfaction, and Self-Confidence among Nursing Students. <https://doi.org/10.3390/su14094882>
- Morales, M. C., Leyser-whalen, O., Solis, G., & Ambler, C. (n.d.). IMPACT OF PATIENT DEMOGRAPHICS AND HEALTH INSURANCE ON HOSPITAL DISCHARGE PLANNING.
- Özkent, Y. (2022). Social media usage to share information in communication journals: An analysis of social media activity and article citations. *PLoS ONE*, 17(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263725>
- Putri Mayasari1, Munifah Abdat2, R., & 1Bagian. (2022). Optimalisasi Kapasitas Tenaga Kesehatan Dan Non Kesehatan Dalam Indonesia Optimization Of The Health And Non-Health Workers ' Capacity In Health Services Abstrak Pendahuluan Metode Pelaksanaan. 59–62.

- Redi, T., Seid, O., Bazie, G. W., Amsalu, E. T., Cherie, N., & Yalew, M. (2022). Timely initiation of antenatal care and associated factors among pregnant women attending antenatal care in Southwest Ethiopia. *PLoS ONE*, 17(8 August). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0273152>
- Simamora, R. H. (2020). Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Meningkatkan Efikasi diri Perawat dalam Pelaksanaan Identifikasi Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 49–54. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i1.62>
- Simamora, R. H., Purba, J. M., & Bukit, E. K. (2019). Penguatan peran perawat dalam pelaksanaan asuhan. 3(1).
- SNARS. (2018). SNARS 2018. Kemenkes.
- Streubert, H.J., & Carpenter, D. R. (2011). *Qualitative research in nursing: Advancing the humanistic imperative* (5th Ed.).
- Weng, R., Chen, W., Huang, C., Hung, C., & Hsu, C. (2016). Can nurse innovation improve customer perception of service quality and experience? 1950–1961. <https://doi.org/10.1111/jocn.13214>