

## KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT: STUDI LITERATUR

*(Literature Study: Quality Of Services Of Outpatient Registration Officers To Primary Service In Hospital)*

Sri Wahyunita Mohamad<sup>1\*</sup>, Yanasta Yudo Pratama<sup>1,2</sup>, Tri Ani Marwati<sup>1</sup>, Muhammad Syamsu Hidayat<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan

<sup>2</sup>Program Studi Magister Ilmu Biomedik, Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan, Universitas Gadjah Mada

\*Email: sriwahyunita.mohamad3@gmail.com

### ABSTRACT

*The Outpatient Registration Center is a leading service unit which is one part of the medical record task and the place where the patient first meets the officer. Excellent Service, namely the best service provided in accordance with expectations or even exceeding customer expectations. Assessment of service quality through 5 dimensions, namely Ability, Attitude, Attention, Action, and Responsibility. To determine the factors related to the registration service officer of the excellent service in the hospital. Literature search reviewed using the Google Scholar Database with the topic "Quality of Outpatient Registration Officer Service Against Excellent Service" Search keywords used in the database are Keyword and Boolean operators which are used to expand or specify the search so that it can make it easier to determine articles or research journals used. Literature search aims to get as many scientific publications on a given topic as possible by taking into account the interrelationships between keywords so that there are 7 suitable studies. The results of the literature reviewed show that the Service Quality of Registration Officers for Excellent Service in Hospitals There is a relationship between them, namely Ability, Attitude, Attention, Action, and Responsibility. Of the five dimensions of Excellent Service to the service quality of the registration officer, most of them have shown the results of the service quality assessment which are considered good and have achieved minimal service standards. Based on the results of the 7 Literature Studies that have been found by the author on the Dimensions of Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance and Responsibility for Excellent Service in Hospitals There is a Meaningful Relationship because of the 6 Dimensions of Excellent Service it is very important for a service quality in the hospital*

**Keywords : Outpatient Registration Officer Service, Excellent Service**

### ABSTRAK

Tempat pendaftaran pasien rawat jalan merupakan unit pelayanan terdepan yang merupakan salah satu bagian dari tugas rekam medis dan tempat pertama kali pasien bertemu dengan petugas. Pelayanan Prima yaitu pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melampaui harapan pelanggan. Penilaian

terhadap kualitas pelayanan melalui lima Dimensi yaitu Kemampuan, sikap, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung jawab. Mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan petugas pelayanan pendaftaran Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit. Pencarian Literatur yang di Riview menggunakan Database Google Scholar dengan Topik "Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat jalan Terhadap Pelayanan Prima." Kata kunci pencarian yang digunakan pada database yaitu Keyword dan Boolean operator yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikasikan pencarian sehingga dapat mempermudah dalam menentukan artikel atau jurnal penelitian yang digunakan. Pencarian literatur bertujuan untuk mendapatkan sebanyak mungkin publikasi ilmiah terhadap suatu topik yang tersedia dengan memperhatikan keterkaitan antar keyword sehingga terdapat tujuh studi yang sesuai. Hasil Literatur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas pendaftaran terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Terdapat Hubungan di antaranya yaitu Kemampuan, sikap, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab. Dari kelima dimensi Pelayanan Prima terhadap kualitas pelayanan petugas pendaftaran tersebut sebagian besar sudah menunjukkan hasil penilaian kualitas pelayanan yang dinilai baik dan sudah mencapai standar pelayanan yang minimal. Berdasarkan Hasil ketujuh studi literatur yang telah di temukan oleh penulis pada dimensi Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan Dan Tanggung Jawab Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Terdapat Hubungan Yang Bermakna Karena Dari Ke 6 Dimensi Pelayanan Prima Sangat Penting Untuk Suatu Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit

***Kata kunci : Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan, Pelayanan Prima***

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan Prima di Rumah Sakit atau dikenal dengan Excellent service adalah Pelayanan terbaik yang diberikan oleh petugas RS untuk memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna jasa Rumah Sakit. Pelayanan prima adalah memberikan pelayanan kepada semua orang, khususnya kepada pelanggan dengan perilaku dan sikap yang baik. Pelayanan prima tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, tetapi juga bagaimana cara merespon keinginan pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan positif pelanggan (Ulfa & Na, 2016)

Riset menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan lebih mudah jika dibandingkan dengan mencari pelanggan baru, hal ini lah yang mendorong rumah sakit agar dapat selalu meningkatkan pelayanan, karena pelayanan primalah yang dituntut oleh pasien dari para petugas kesehatan dengan memberikan pelayanan prima (Service Excellent) kepada seluruh pasien atau pengunjung tanpa membedakan status sosialnya dengan perilaku serta sikap yang baik agar pasien merasa puas dengan jasa yang telah diberikan kepada mereka saat berada di rumah sakit pelanggan (Ulfa & Na, 2016)

Pelayanan pendaftaran rawat jalan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan medis yang berkaitan dengan kegiatan poliklinik. Proses pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari pendaftaran ruang tunggu, pemeriksaan dan pengobatan di ruang periksa, pemeriksaan penunjang bila diperlukan, pemberian obat di apotek, pembayaran ke kasir lalu pasien pulang. Pelayanan yang baik pasien berobat jalan tidak bergantung pada jumlah orang yang selesai dilayani setiap hari atau dalam jam kerja, melainkan efektifitas pelayanan itu sendiri (Gultom & Sihotang, 2019)

Dalam rumah sakit salah satu tantangan terbesar yaitu menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal dengan cara dapat

mempertahankan pelanggan guna mendorong rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan petugas terhadap pasien agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit kepada mereka. Akan tetapi pada kenyataan saat ini masih banyak keluhan masyarakat atau keluarga pasien dan pasiennya sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Dimana terdapat keluhan tentang sikap pelayanan dan tindakan yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien datau keluarga pasien. Serta kurangnya perhatian yang diberikan terhadap pasien, kurang proaktif, lamban dan apatis serta kurang mampu atau memadai dalam menjalankan tugas di Rumah Sakit (Ulfa & Na, 2016)

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat rumah sakit tidak hanya dituntut untuk melengkapi fasilitas pelayanan medis dan sumber daya yang ahli pada bidangnya seperti dokter, perawat dan bidan tetapi juga harus memiliki fasilitas pendukung lainnya yang harus dapat diandalkan. Fasilitas pendukung seperti rekam medis (Gultom & Sihotang, 2019)

Instalasi rekam medis mempunyai hubungan koordinatif dengan instalasi lain seperti instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, instalasi gawat darurat, serta instalasi penunjang medis yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rekam medis di rumah sakit. Tata cara penerimaan pasien yang akan berobat ke poli klinik ataupun yang akan dirawat adalah bagian dari sistem prosedur pelayanan rumah sakit. Dapat dikatakan bahwa disinilah pelayanan pertama kali yang diterima oleh seorang pasien tiba dirumah sakit, maka tidaklah berlebihan bila dikatakan bahwa di dalam tata cara penerimaan inilah seorang pasien mendapatkan kesan baik ataupun tidak baik dari pelayanan suatu rumah sakit. Tata cara melayani pasien dapat dinilai baik bilamana dilaksanakan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, tertib dan penuhi tanggung jawab (Ulfa & Na, 2016)

Akan tetapi suatu kenyataan pada saat ini masih banyak keluhan masyarakat keluarga pasien dan pasiennya sendiri terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Sering didengar dan dibaca di media cetak berbagai keluhan tentang sikap, pelayanan dan tindakan yang kurang simpatik, seperti sikap dan ekspresi yang galak dan judes baik terhadap pasien maupun keluarga pasien, kurangnya perhatian yang diberikan terhadap pasien, kurang proaktif, apatis dan lamban serta kurang memadai dalam menjalankan tugas di Rumah Sakit.

Dalam rumah sakit salah satu tantangan terbesar adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Riset menunjukkan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan merebut pelanggan baru, hal ini mendorong rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan petugas agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka (Marknesis dalam [1](Ulfa & Na, 2016)

Departemen Kesehatan RI menyatakan bahwa rumah sakit merupakan pusat pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar dan medik spesialistik, pelayanan penunjang medis, pelayanan perawatan, baik rawat jalan, rawat inap maupun pelayanan instalasi. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah, dan atau masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Jalan, 2013)

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.34 tahun 2016, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Setiap sarana pelayanan kesehatan dirumah sakit wajib membuat rekam medis yang dibuat oleh dokter dan tenaga

kesehatan yang terkait dengan pelayanan yang telah diberikan oleh dokter dan tenaga kesehatan lainnya (Kunci, 2020)

Petugas yang berhadapan langsung dengan masyarakat saat memberikan pelayanan merupakan sumber utama dalam melaksanakan pelayanan prima, untuk itu petugas perlu mendapatkan perhatian khusus. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (Kelana, 2015)

Pada kondisi ini terdapat peran penting dari seorang petugas pendaftaran pasien dalam memberikan pelayanan, dimana petugas tersebut harus mampu memberikan pelayanan pendaftaran yang prima serta berkualitas berupa lamanya waktu dalam pelayanan administrasi yang harus dilakukan oleh pasien saat melakukan pendaftaran (Rahmatiqa & Sulrieni, 2020)

Sehingga pasien tersebut dapat merasakan kepuasan dari pelayanan dibagian pendaftaran, bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang telah diberikan maka pasien akan cenderung mengambil keputusan serta tindakan untuk tidak kembali melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut (Rahmatiqa & Sulrieni, 2020)

Untuk dapat memberikan pelayanan prima (servis excellence) petugas harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action) dan tanggung jawab (accountability).

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini yaitu Literatur yang di Review yang menggunakan Database Google Scholar dengan Topik "Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat jalan Terhadap Pelayanan Prima" Kata kunci pencarian yang digunakan pada database yaitu Keyword dan Boolean operator yang digunakan untuk memperluas atau menspesifikasikan pencarian sehingga dapat mempermudah dalam menentukan artikel atau jurnal penelitian yang digunakan. Seleksi Literatur Riview menggunakan Kategori Inklusi dan Eksklusi serta dengan memperhatikan keterkaitan antar Keyword

## HASIL PENELITIAN

Peneliti	Judul	Sampel	Metode	Hasil
Henny Maria Ulfa & Azlina 2016	Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi	130	Cross sectional	<ul style="list-style-type: none"><li>Hasil analisis hubungan antara kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 56 (78,9%) dari 71 (54,6%) responden yang menyatakan kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 28 (47,5%) dari</li></ul>

	Riautahun 2016			<p>59 (45,4%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat <math>p</math> Value =0,001 lebih kecil dari <math>\alpha = 0,05</math> yang berarti terdapat hubungan antara kemampuan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis hubungan antara penampilan petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 53 (67,1%) dari 79 (60,8%) responden yang menyatakan penampilan petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan penampilan petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 31 (60,8%) dari 51 (39,2%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat <math>p</math> Value =0,585 lebih besar dari <math>\alpha = 0,05</math> yang berarti tidak terdapat hubungan antara penampilan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.</li> <li>• Hasil analisis hubungan antara sikap petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 57 (76,0%) dari 75 (57,5%)</li> </ul>
--	----------------	--	--	---

				<p>responden yang menyatakan sikap petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan sikap petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 27 (49,1%) dari 55 (42,3%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat p Value =0,003 lebih kecil dari <math>\alpha = 0,05</math> yang berarti terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hasil analisis hubungan antara perhatian petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 58 (81,7%) dari 71 (54,6%) responden yang menyatakan perhatian petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan perhatian petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 26 (44,1%) dari 59 (45,4%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat p Value =0,001 lebih kecil dari <math>\alpha = 0,05</math> yang berarti terdapat hubungan antara perhatian petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum</li> </ul>
--	--	--	--	---

				<p>Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil analisis hubungan antara tindakan petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 63 (70,8%) dari 89 (68,5%) responden yang menyatakan tindakan petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan tindakan petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 21 (51,2%) dari 41(31,5%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat <math>p</math> Value =0,049 lebih kecil dari <math>\alpha = 0,05</math> yang berarti terdapat hubungan antara tindakan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.</li> <li>Hasil analisis hubungan antara tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 65 (73,9%) dari 88 (67,7%) responden yang menyatakan tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan kurang baik sehingga pelayanan tidak prima. Sedangkan diantara responden yang menyatakan tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan baik ada 19 (45,2%) dari 42 (32,3%) responden</li> </ul>
--	--	--	--	---

				yang menyatakan pelayanan tidak prima. Hasil uji Chi Square di dapat p Value =0,003 lebih kecil dari dari $\alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan antara tanggung jawab petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.
Chamy Rahmatiqa, Ropendi Pardede, Nadia Elsa Widuri 2021	Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan Prima pada petugas Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo	107	Cross sectional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil penelitian didapatkan 59,8% pasien merasakan pelayanan tidak prima, 56,1% kemampuan kurang baik, 68,2% sikap kurang baik, 56,1% penampilan kurang baik, 68,2% perhatian kurang baik, 55,1% tindakan kurang baik, 54,2% tanggung jawab kurang baik. Ada hubungan kemampuan pelayanan prima (<math>p=0,042</math>), sikap (<math>p=0,024</math>), penampilan (<math>p=0,028</math>), tindakan (<math>p=0,000</math>), tanggung jawab (<math>p=0,001</math>), dan faktor yang tidak ada hubungan perhatian dengan pelayanan prima (<math>p=0,066</math>). Dapat disimpulkan bahwa hubungan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dengan pelayanan prima pada petugas pendaftaran rawat jalan di RSUD Sultan Thaha Saifuddin Kabupaten Tebo tahun 2020</li> </ul>

Mohammad Yogama Surya Mega, Thomson P Nadapdap, Jamludin 2020	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo	312	Cross Sectional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Berdasarkan hasil analisis bivariat didapatkan terdapat hubungan pada dimensi kemampuan dengan nilai p (sig) 0,002, penampilan dengan nilai p (sig) 0,025, dan sikap dengan nilai p (sig) 0,012 sedangkan tidak terdapat hubungan perhatian dengan nilai p (sig) 0,966 dan tindakan dengan nilai p (sig) 0,840. Berdasarkan hasil analisis regresi logistik didapatkan variabel kemampuan yang sangat berpengaruh dengan nilai p (sig) 0,003 , OR = 2,599 artinya variable kemampuan mempunyai peluang 2,6 kali terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe. jahe. Dari hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kemampuan, penampilan, dan sikap terhadap pelayanan prima.</li> </ul>
Lidya Veronika Hutabarat, Riza Suci Ernaman Putri 2020	Studi Literatur Kepuasaan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	-	Literatur Review	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kepuasan secara menyeluruh mayoritas pada kategori kurang puas. Tidak ada perbedaan ketidakpuasan berdasarkan karakteristik umur, jenis kelamin dan ekonomi. Faktor yang dapat menimbulkan ketidakpuasan pasien dalam rumah sakit yaitu pelayanan, waktu tunggu,bahasa, manfaat yang diperoleh dan peluang keberhasilan dalam menyampaikan keluhan.</li> </ul>

Lisa Ananda Ayu Pratiwi 2020	Literatur Riview Kualitas Pelayanan Paien di Unit Pendaftara n Rawat Jalan Tingka Puskesma	-	Literature Review	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil literature yang direview menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi kehandalan (reliability), dua peneliti memenuhi standar, dan tiga lainnya belum memenuhi. Dimensi cepat tanggap (responsiveness), tiga peneliti memenuhi standar, dua peneliti belum memenuhi. Dimensi jaminan (assurance), tiga peneliti memenuhi standar, dua lainnya belum memenuhi. Dimensi empati (empathy), tiga peneliti memenuhi standar, dua lainnya belum memenuhi. Dimensi bukti fisik (tangible) dua peneliti memenuhi standar, dan tiga peneliti belum memenuhi.</li> </ul>
Rireja Janari Mifa Wangi 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Bagian Pendaftara n Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun	91	Cross Sectional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hasil Penelitian Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan di bagian pendaftaran terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dengan nilai sig <math>0,000 &lt; 0,05</math> dengan koefisien korelasi 0,373.</li> </ul>

Keisha Nabila Saputri Dan Loli Adriani 2017	Gambaran Perilaku Petugas Pendaftaran Terhadap Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rumah Sakit Harum Sisma Medika Tahun 2017	67	Sistematic Review	<ul style="list-style-type: none"><li>Hasil penelitian ini menggambarkan perilaku petugas registrasi pasien BPJS di rumah sakit sumen medika yang sangat baik namun petugas masih ada yang tidak tersenyum dan menyapa dan menyapa pasien.</li><li>Petugas registrasi pasien di rumah sakit itu wisma sisma medika masih dianggap usia produktif (22-40 tahun), jenis kelamin perempuan dominan (60%) dan rata-rata terakhir dari petugas pendaftaran adalah SMA (70%).</li></ul>
---	---	----	-------------------	---

### Identifikasi Aspek 5 Dimensi Pelayanan Prima ( ServiceExcellence)

Berdasarkan Hasil dari berbagai penelitian dari studi literatur sebanyak 7 Jurnal yang diperoleh peneliti yang ditinjau dari aspek 5 dimensi pelayanan prima adalah sebagai berikut :

#### Sikap (Attitude)

Sikap (Attitude) adalah perilaku yang harus ditonjolkan oleh petugas pelayanan pendaftaran ketika menghadapi pasien, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berfikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai (Kunci, 2020).

sikap petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dimana kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan di harapkan untuk memberikan senyum,sapa dan salam saat pasien mendaftar agar dapat memberikan kesan pertama yang baik, petugas pendaftaran juga diharapkan untuk mengikuti pelatihan tentang kepribadian agar petugas lebih bisa menjaga kesopanan pada saat bekerja dan dapat mengetahui hal-hal apa saja yang di anggap kurang sopan dalam berinteraksi dengan orang lain. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

#### Perhatian (Attention)

Perhatian (Attention) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikannya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, serta mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian

penuh kepada pelanggan (Kunci, 2020)

Konsep pelayanan prima berdasarkan perhatian (Attention) adalah suatu bentuk yang lebih nyata dari perwujudan sikap pelayanan yang anda berikan. Perhatian merupakan bentuk pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pelanggan yang anda hadapi. Dengan demikian pelanggan akan merasa bahagia mereka memang berada pada tempat yang tepat [1](Ulfa & Na, 2016)

Pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seorang petugas pada jasa pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan. Apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya. Jadi dalam hal ini petugas di harapkan lebih bersikap aktif terhadap apa saja informasi yang dibutuhkan pasien. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

### **Tindakan (Action)**

Tindakan (Action) yaitu berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan cara terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali (Kunci, 2020)

Pelayanan prima dengan konsep tindakan adalah bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya. Pelayanan prima dengan konsep tindakan yaitu suatu cara atau rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan untuk meyakinkan dan memberikan jaminan kepada pelanggan agar mereka tertarik dan akhirnya membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan (Daryanto dalam [1] (Ulfa & Na, 2016)

Jadi tindakan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, karena tindakan yang meliputi petugas harus mencatat keluhan pasien di formulir, petugas memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada pasien, petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang dan petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan merupakan tindakan yang sangat diharapkan oleh pasien yang bisa membuat mereka merasa puas. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan di harapkan untuk selalu cepat dan tanggap dalam melakukan pekerjaan dan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan atau pasien. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

### **Kemampuan (Ability)**

Kemampuan (Ability) yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *Public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar di suatu Rumah Sakit (Kunci, 2020)

Jadi kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, dimana kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan. Jadi dalam hal ini diharapkan kepada petugas pendaftaran rawat jalan untuk selalu mengetahui informasi tentang perkembangan rumah sakit dan dokter serta menjaga komunikasi yang baik dengan pasien. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

### **Penampilan (Appearance)**

Penampilan (Appearance) penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fidik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain atau pasien (Kunci, 2020)

Penampilan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ditentukan oleh adanya hubungan interpersonal dengan petugas dan informasi yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap penampilan petugas tersebut menyebabkan pasien kembali lagi ke rumah sakit dan merekomendasikan kepada orang lain. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk memperhatikan keserasian dan keindahan dalam berbusana. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

### **Tanggung Jawab (Accountability)**

Tanggung Jawab (Accountability) adalah suatu sikap keperpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan (Kunci, 2020)

Tanggung jawab petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, karena Tanggung jawab merupakan kewajiban untuk menjalankan tugas dengan baik, Hal ini berarti tanggung jawab merupakan kewajiban atau beban yang harus dipikul atau dipenuhi sebagai akibat dari perbuatan pihak yang berbuat. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan di harapkan bertanggung jawab atas pekerjaan dan informasi yang di berikan kepada pasien. Dengan cara selalu mengetahui informasi-informasi terbaru tentang perkembangan rumah sakit. Dan dari beberapa jurnal yang didapatkan oleh penulis terdapat hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan Prima di Rumah Sakit.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari 7 Studi Literatur yang telah di temukan oleh penulis pada Dimensi Sikap, Perhatian, Tindakan, Kemampuan, Penampilan dan Tanggung Jawab Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Terdapat Hubungan yang Bermakna. Dikarena dari ke 6 Dimensi Pelayanan Prima sangat penting untuk suatu kualitas pelayanan di rumah sakit.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Gultom, S. P., & Sihotang, A. (2019). Analisa Kebutuhan Tenaga Rekam Medis Wisn Di Bagian Pendaftaran Rumah Sakit Umum Haji Medan Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 4(1), 524–532.
- Jalan, P. R. (2013). Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja Rekam Medis Bagian Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di UPT Puskesmas Pucangsawit Surakarta. *Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 3(2), 12–24.
- Kelana, M. T. (2015). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellence) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Universitas Tanjungpura Kota Pontianak. *Naskah Publikasi*, 3.
- Kunci, K. (2020). & *Science Community Volume 4; Nomor 2 Oktober Tahun 2020 ISSN e: 2656-9248 Journal health and Science; Gorontalo journal health & Science Community Volume 4; Nomor 2 Oktober Tahun 2020 ISSN e: 2656-9248*. 4.
- Rahmatiqa, C., & Sulrieni, I. N. (2020). *Factors That Related to The Completeness of Medical Record in Out-Care Patient Polyclinic in Pariaman Regional Public Hospital*. 5, 376–379.
- Ulfa, H. M., & Na, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 4(1), 81–90. <https://doi.org/10.33560/.v4i2.140>