

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT UMUM KABANJAHE
KABUPATEN KARO**

MOCHAMMAD YOGAMA SURYA MEGA¹, THOMSON P NADAPDAP², JAMALUDDIN³

Rumah sakit merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yaitu jasa kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo tahun 2020.

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* survey analitik. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe . Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan tahun 2015 sampai tahun 2017, sampel penelitian ini adalah 312 orang perminggu. Analisa data yang digunakan yaitu analisa univariat dan bivariat dengan regresi logistik berganda.

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 variabel kemampuan mempunyai peluang 2,6 kali terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

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. Bagi pihak Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dapat meningkatkan kemampuan petugas dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan berkelanjutan, pelatihan kerja dan seminar.

Kata Kunci : Kemampuan , Penampilan, Sikap, Perhatian, Tindakan dan Pelayanan Prima

ABSTRACT

**ASSOCIATED ROAD OUPATIENTS REGISTRATION OFFICER SERVICE ON BEST
SERVICE AT KABANJAHE HOSPITAL
KARO REGENCY 2020**

MOCHAMMAD YOGAMA SURYA MEGA¹, THOMSON P NADAPDAP², JAMALUDDIN³

The hospital is a business entity that is engaged in services, namely health services. The purpose of this study was to determine the effect of outpatient registration service on excellent service at Kabanjahe General Hospital, Karo Regency in 2020.

This type of research used quantitative research with cross-sectional approach to analytic survey study. This research was conducted at Kabanjahe Hospital. The population were all outpatients from 2015 to 2017, the sample of this study was 312 people per week. Data analysis used was univariate and bivariate analyses with multiple logistic regression.

Based on the results of the bivariate analysis, it was found that there was a relationship between the dimensions of ability with p-value (sig) of .002, performance with p-value (sig) of .025, and attitudes with p-value (sig) of .012 while there was no relationship between attention and p-value (sig) .966 and action. with p-value (sig) of 0.840. Based on the results of logistic regression analysis, it was found that the ability variable was very influential with a p-value (sig) of .003, OR=2.599. of this study, the ability variable had a chance of 2.6 times for excellent service at Kabanjahe Hospital.

From the results of research at Kabanjahe Hospital, Karo Regency in 2020 can be concluded that a relationship between ability, appearance and attitude towards excellent service was found. It is hoped to Kabanjahe Hospital, Karo Regency can improve the capacity of officers by providing opportunities to attend continuing education, job training and seminars.

Keywords: Ability, Appearance, Attitude, Attention, Action and Excellent Service

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan UU RI No 36 tahun 2009 bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Pelayanan kesehatan bertujuan untuk mencapai derajat kesehatan Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat, melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (1).

Rumah sakit merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yaitu kesehatan dan fungsi utamanya melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit harus mempersiapkan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang optimal (2).

Tuntutan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan di rumah sakit dirasakan semakin meningkat, antara lain tumbuhnya pasien dan pengunjung rumah sakit yang semakin kritis serta semakin tajamnya persaingan bisnis rumah sakit di Indonesia. Kondisi ini diperparah dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat ke luar negeri (2).

Pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri setiap tahun terus meningkat. Pada tahun 2012 ada 600.000 warga Indonesia berobat ke luar negeri. Biaya yang mereka keluarkan mencapai 1,4 miliar dollar Amerika Serikat atau setara Rp 13,5 triliun. Jumlah ini menunjukkan peningkatan berarti dibandingkan dengan tahun 2006 yang berjumlah 315.000 orang berobat ke luar negeri dengan total pembelanjaan mencapai 500 juta dollar AS (setara Rp 4,8 triliun dengan nilai tukar saat ini). Singapura dan Malaysia masih menjadi tujuan utama turis kesehatan Indonesia (2).

Masih tingginya jumlah pasien Indonesia yang berobat baik ke Singapura maupun

Malaysia merupakan fenomena yang memprihatinkan. Hal ini menjadi salah satu bukti bahwa rumah sakit di Indonesia belum sepenuhnya dapat memberikan layanan terbaik kepada pasien. Selain itu penyebab pasien tidak datang lagi ke rumah sakit antara lain yaitu 1 % karena pasien meninggal, 3 % karena pasien pindah alamat, 5 % karena pasien dipengaruhi rekan/keluarga, 9 % karena kompetisi (harga), 14 % karena pasien kecewa dengan pelayanan dan 68 % karena perilaku / attitude pegawai yang memberikan layanan(2).

Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya(4).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sodik, Muhammad Ali, Sentot Imam Suprpto, dan Dian Pangesti (2013) menunjukkan bahwa faktor karakteristik pegawai (umur, pendidikan, masa kerja dan pegawai pelatihan) tidak berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima pegawai di RSUD ORPEHA Tulungagung(2). Menurut Barata, A.A. (2003) untuk dapat memberikan pelayanan prima (*servis excellence*) petugas harus memperhatikan beberapa pokok yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*), dan tanggung jawab (5).

Rumah Sakit Umum Kabanjahe merupakan salah satu Rumah Sakit pemerintah yang ada di Kabupaten Karo, dan Rumah Sakit sudah berupaya melakukan pelayanan yang

dianggap baik, namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 10 orang pasien yang sedang berkunjung, bahwa terdapat 7 orang pasien yang tidak puas dengan petugas pelayanan rawat jalan, dimana pasien menyatakan bahwa kurangnya pemberian informasi yang jelas terhadap pasien misalnya petunjuk arah, waktu tunggu yang lama, keramahan dari petugas masih kurang serta tegur sapa masih kurang baik. Sementara menurut peraturan kemkes tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit kepuasan pasien harus berada $\geq 90\%$. Berdasarkan pernyataan diatas peneliti juga melihat jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang mengalami fluktuatif. Berikut data kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun terakhir di Rumah Sakit Umum Kabanjahe.

Tahun	Rata-Rata Kunjungan/ tahun	Rata-Rata Kunjungan /bulan	Rata-Rata Kunjungan /Hari
2015	75.180	6.265	209
2016	63.196	5.266	175
2017	64.253	5.354	178

Laporan RSUD Kabanjahe Kabupaten Karo 2015-2017 (6)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan mengalami fluktuatif, dimana kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi ketidakstabilan pelayanan terhadap pasien rawat jalan. Dengan demikian masalah dalam penelitian ini adalah pelayanan pasien rawat jalan. Berdasarkan masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020”.

2 METODE PENELITIAN

2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* survey analitik, pengambilan data secara kuantitatif dengan menggunakan kuisioner. Tujuan Penelitian Untuk menganalisis pengaruh pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo tahun 2020 Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo. Waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan Juli 2020 sampai dengan September 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe tahun 2015 sampai tahun 2017 dengan rata-ratanya adalah 1.407 pasien perminggu.

Adapun besar sampel di tentukan dengan rumus Slovin, sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabanjahe, dimana rata-rata pasien yang berkunjung adalah 312 perminggu. Pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Analisis Data Bivariat

1. Hubungan Kemampuan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Tabel 1. Hubungan Kemampuan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020

Penampilan	Pelayanan Prima						p value
	Kurang Baik		Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	F	%	
Kurang Baik	1	5,8	4	15,7	6	21,5	0,025
Baik	3	11,5	2	7,3	5	18,2	
Jumlah	5	17,3	2	7,5	3	10,2	

Data primer:2020

Berdasarkan tabel di atas hubungan kemampuan pelayanan petugas pendaftaran terhadap pelayanan primadi Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai $p\ value = 0,002 < 0,05$, maka ada hubungan antara kemampuan pelayanan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Tahun 2020.

2. Hubungan Penampilan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Tabel 2. Hubungan Penampilan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020

Kemampuan	Pelayanan Prima						p value
	Kurang Baik		Baik		Jumlah		
	f	%	f	%	F	%	
Kurang Baik	23	74,3	56	17,9	79	25,3	0,002
Baik	30	9,6	20	65,1	50	15,7	
Jumlah	53	17,0	25	83,0	3	10,2	

Berdasarkan tabel di atas hubungan penampilan pelayanan petugas pendaftaran terhadap pelayanan primadi Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai $p\ value = 0,025 < 0,05$, maka ada hubungan antara penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Tahun 2020.

5. Hubungan Tindakan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Tabel 5. Hubungan Tindakan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Tindakan	Pelayanan Prima				Jumlah	p valu
	Kurang Baik	Baik	Jumlah			
	f	%	f	%	F	%
Kurang	11	3,5	60	19,2	71	22,8
Baik						0,84
Baik	42	13,5	199	63,8	24	77,2
Jumlah	53	17,0	259	83,0	31	100

Berdasarkan tabel di atas hubungan tindakan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo didapat hasil uji *Chi Square* dengan nilai *p value* = 0,840 < 0,05, maka tidak ada hubungan antara tindakan pelayanan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Tahun 2020.

3.2. Analisis Multivariat

Analisis multivariat menyeleksi variabel yang *pvalue* < 0,25 pada uji bivariat (*chi-square*) dimasukkan secara bersamaan dalam uji multivariat. Kemudian setelah tahap pertama selesai maka variabel yang nilai *p value* < 0,25 akan dimasukkan dalam uji multivariat selanjutnya yang bertujuan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan memengaruhi kemampuan, penampilan, sikap, perhatian, dan tindakan pelayanan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Tahun 2020.

Tabel 6. Seleksi Variabel yang Menjadi Kandidat Model Dalam Uji Regresi Logistik Berdasarkan Analisis Bivariat

Variabel	p value	Seleksi
Kemampuan	0,002	Kandidat
Penampilan	0,025	Kandidat
Sikap	0,012	Kandidat
Perhatian	0,966	Tidak Kandidat
Tindakan	0,840	Tidak Kandidat

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 3 (tiga) variabel menjadi kandidat model dalam uji regresi logistik dimana *p value* < 0,25. Hasil analisis regresi logistik dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Logistik Berganda

Variabel	B (sig)	Exp()	95% C Lower Upper
Kemampuan	0,95	0,0032,599	,377 4,903
Penampilan	0,78	0,0212,201	,126 4,305
Sikap	0,71	0,0242,046	,100 3,804

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik menghasilkan 1 variabel yang paling berpengaruh terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020 dengan *pvalue* < 0,05, yaitu variabel kemampuan dengan signifikan 0,003 (*pvalue* < 0,05), OR = 2,599 (95% CI = 1,377 – 4,903) artinya variable kemampuan mempunyai peluang 2,59 kali terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020.

4 PEMBAHASAN

4.1. Analisis Bivariat

4.1.1. Analisis Hubungan Kemampuan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p = 0,002 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut.

Hasil penelitian diketahui dari 312 responden yang mengatakan bahwa kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik sebanyak 233 (74,7%) responden dan kurang baik sebanyak 79 (25,3%) responden. Dari 233 (74,7%) responden tersebut, ada sebanyak 203 (65,1%) menilai baik pada pelayanan prima petugas dan 30 (9,6%) menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran. Sedangkan 79 (25,3%) responden yang menilai kemampuan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kurang baik, ada sebanyak 23 (7,4%) responden yang menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran dan 30 (9,6%) baik pada pelayanan petugas pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo sudah dinilai baik tetapi masih ada juga pelayanan petugas pendaftaran yang dinilai kurang baik dapat terlihat dari hasil jawaban kuisioner penelitian.

Bagian penerimaan pasien di rumah sakit mempunyai pengaruh dan nilai penting walaupun mungkin belum ada tindakan-tindakan pelayanan medis khusus yang diberikan kepada pasien. Kesan pertama akan memberikan arti tersendiri bagi pasien untuk melalui proses pelayanan selanjutnya. Kesiapan petugas,

kelengkapan sarana/prasarana dibagian penerimaan pasien haruslah optimal. Diperlukan petugas-petugas yang mempunyai dedikasi tinggi, antara lain sebagai berikut : (16).

- Terampil
- Ramah
- Sopan
- Simpati
- Jelas
- Luwes
- Penuh pengertian
- Mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik.

Pada dasarnya harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor yaitu faktor *enduring service intensifiers, personal need, transitory service intensifiers, perceived service alternatives, self perceived roles, situational factor, explicit service promises, implicit service promises, word of mouth, dan past experience* (25).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henny Maria (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor kemampuan, sikap, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dengan pelayanan prima dan faktor yang tidak ada hubungan dengan pelayanan prima yaitu faktor penampilan(10).

Hasil analisis juga menunjukkan bahwa semua pasien menyatakan pegawai bahwa tenaga kesehatan di RSUD Sukoharjo memiliki kehandalan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pasien(47).

Enduring service intensifiers adalah faktor yang mencakup harapan pelanggan bahwa dirinya pantas dilayani dengan baik. *Personal need* adalah kebutuhan yang dirasakan mendasar bagi kesejahteraan juga sangat menentukan harapannya (25). Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini pada variabel kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan sudah sesuai harapan pasien yang datang ke rumah sakit dikarenakan berdasarkan hasil penelitian ada

hubungan antara kemampuan terhadap pelayanan prima dan pada distribusi frekuensi variabel kemampuan pasien menilai baik pada kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Menurut asumsi peneliti petugas pelayanan pendaftaran rumah sakit mempunyai kemampuan yang baik seperti terampil, ramah, sopan, simpati, jelas, luwes, penuh pengertian, dan mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik.

Situasional factor adalah kemungkinan yang dapat mempengaruhi kinerja jasa dan berada diluar kedali penyedia jasa itu sendiri(25). Misalnya rumah sakit pada minggu awal banyak pasien yang berobat sehingga pasien lama menunggu. Hal ini akan menurunkan tingkat pelayanan petugas pendaftaran. Menurut asumsi peneliti kemampuan pelayanan petugas pendaftaran sudah dapat maelayani pasien dikarenakan banyak yang menilai baik berdasarkan jawaban kuisisioner walaupun masih ada juga yang menilai kurang baik.

4.1.2. Analisis Hubungan Penampilan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,025 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut.

Hasil penelitian diketahui dari 312 responden yang mengatakan bahwa penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik sebanyak 245 (78,5%) responden dan kurang baik sebanyak 67 (21,5%) responden. Dari 245 (78,5%) responden tersebut, ada sebanyak 210 (67,3%) menilai baik pada pelayanan prima petugas dan 35 (11,2%) menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran. Sedangkan 67 (27,3%) responden yang menilai penampilan petugas pelayanan

pendaftaran rawat jalan yang kurang baik, ada sebanyak 18 (5,8%) responden yang menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran dan 49 (15,7%) baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran.

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain (11). Berpenampilan baik dan menarik tidak dilihat dari pakaiannya yang bagus ataupun yang harganya mahal namun dilihat dari kesesuaian pakaiannya atau cara menserasikannya dengan cara bersolek atau menggunakan aksesorisnya. Yang paling utama agar terlihat menarik dalam berpenampilan yaitu menggunakan pakaian yang bersih dan rapi. Pakaian yang sederhanaupun apabila rapi, bersih dan sopan maka akan terlihat menarik(23).

Pada penelitian ini harapan pelanggan sudah sesuai dengan teori terhadap kulaitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor yaitu faktor *enduring service intensifiers, personal need, transitory service intensifiers, perceived service alternatives, self perceived roles, situational factor, explicit sevice promises, implicit service promises, word of mouth, dan past experience* (25).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Borie, M. Hussein & Damanhour, Sheikh M. Amal (2013) menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang lebih baik dalam pelayanan rumah sakit adalah tangibles (bukti fisik), reliability, responsiveness, safety dan empati (perhatian). Dimensi tangibles (bukti fisik) ini mencakup penampilan pegawai, diikuti oleh lokasi yang nyaman dan dapat diakses, peralatan dan teknologi modern. Pelayanan rumah sakit swasta yang lebih baik adalah nyaman dan mudah diakses dan keramahan / keramahan staf medis. Sikap kemanusiaan, kesopanan dan keterampilan komunikasi karyawan saat menangani pasien berada di peringkat terakhir (22).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tonis, M., & Husfaudin, R. (2016) menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diketahui ada hubungan antara faktor bukti fisik, sikap, tindakan, dan perhatian terhadap pasien rawat inap dengan pelayanan prima kelas 2 dan 3. Bukti fisik pada dimensi ini mencakup penampilan pegawai, lokasi yang nyaman dan peralatan yang baik.(22)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentino, Julian (2013) menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima yang terdiri dari variabel penampilan, sikap, perhatian, tindakan dan kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya yang merupakan variabel lain yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini. Variabel lain dalam pelayanan prima yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan (48).

Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini pada variabel penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan sudah sesuai harapan pasien yang datang ke rumah sakit dikarenakan berdasarkan hasil penelitian ada hubungan antara penampilan terhadap pelayanan prima dan pada distribusi frekuensi variabel penampilan pasien menilai baik pada penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Menurut asumsi peneliti petugas pelayanan pendaftaran rumah sakit mempunyai penampilan yang baik seperti menggunakan pakaian yang memakai pakaian sederhana yang rapi, bersih dan sopan maka akan terlihat menarik. Rumah sakit harus mempertahankan penampilan dan meningkatkan penampilan pelayanan petugas pendaftaran supaya pasien merasa puas dengan pelayanannya

4.1.3. Analisis Hubungan Sikap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,012 < 0,05$ yang artinya ada hubungan antara sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut.

Hasil penelitian diketahui dari 312 responden yang diteliti mengatakan bahwa sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik sebanyak 175 (56,1%) responden dan kurang baik sebanyak 137 (43,9%) responden. Dari 175 (56,1%) responden tersebut, ada sebanyak 154 (49,4%) menilai baik pada pelayanan prima dan ada sebanyak 21 (6,7%) menilai kurang baik pada pelayanan prima. Sedangkan 137 (43,9%) responden yang menilai sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kurang baik, ada sebanyak 32 (10,3%) responden yang menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran dan 105 (33,7%) baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sikap pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dinilai baik tetapi masih ada dijumpai yang menilai sikap pelayanan petugas pendaftaran kurang baik yang dapat terlihat dari hasil jawaban kuisioner.

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolan ketika menghadapi pelanggan, seperti berpikiran positif dan menghargai orang lain (5).

Sikap pelayanan yang diharapkan tertanam pada diri para pegawai dari pelayanan adalah sebagai berikut : (5).

- Sikap Yang Baik
- Sikap Ramah
- Sikap Penuh Simpatik
- Rasa Kepedulian Yang Tinggi

Pada penelitian ini harapan pelanggan sudah sesuai dengan teori terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor yaitu faktor *enduring service intensifiers, personal need, transitory service intensifiers, perceived service alternatives, self perceived roles, situational factor, explicit service promises, implicit service promises, word of mouth, dan past experience* (25).

Enduring service intensifiers adalah faktor yang mencakup harapan pelanggan bahwa dirinya pantas dilayani dengan baik. *Personal need* adalah kebutuhan yang dirasakan mendasar bagi kesejahteraan juga sangat menentukan harapannya (25). Menurut asumsi peneliti hasil penelitian ini pada variabel sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan sudah sesuai harapan pasien yang datang ke rumah sakit dikarenakan berdasarkan hasil penelitian ada hubungan antara sikap terhadap pelayanan prima dan pada distribusi frekuensi variabel sikap pasien banyak menilai baik pada sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan di rumah sakit. Menurut asumsi peneliti petugas pelayanan pendaftaran rumah sakit mempunyai sikap yang baik seperti sikap yang baik, sikap ramah, sikap penuh simpatik, rasa kepedulian yang tinggi. Rumah sakit harus mempertahankan sikap dan meningkatkan sikap pelayanan petugas pendaftaran supaya pasien merasa puas dengan pelayanannya. Jika pasien yang datang kecewa dengan pelayanan petugas pendaftaran dapat mengurangi jumlah pasien yang datang ke rumah sakit. Jika pasien yang datang merasa senang karena sikap pelayanan petugas maka mereka akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan juga pasien akan datang kembali

jika merasa sakit dikarenakan pengalamannya dimasa lalu tentang sikap pelayanan di rumah sakit ini baik.

4.1.4. Analisis Hubungan Perhatian Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,966 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan perhatian pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang kurang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut.

Hasil penelitian diketahui dari 312 responden yang diteliti mengatakan bahwa perhatian pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik sebanyak 198 (63,5%) responden dan kurang baik sebanyak 114 (36,5%) responden. Dari 198 (63,5%) responden tersebut, ada sebanyak 165 (52,9%) menilai baik pada pelayanan prima dan 33 (10,6%) menilai kurang baik pada pelayanan prima. Sedangkan 114 (36,5%) responden yang menilai perhatian petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kurang baik, ada sebanyak 20 (6,4%) responden yang menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran dan 94 (30,1%) menilai baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran.

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya(30).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henny Maria (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan antara faktor perhatian, kemampuan, sikap, tindakan dan tanggung jawab dengan pelayanan prima sedangkan faktor penampilan yang tidak ada hubungan dengan pelayanan prima(10).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Valentino,

Julian (2013) menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima yang terdiri dari variabel perhatian, penampilan, sikap, tindakan, dan kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan sisanya yang merupakan variabel lain yang tidak terdeteksi dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tonis, M., & Husfaudin, R. (2020) menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diketahui ada hubungan antara faktor perhatian, sikap, tindakan, dan bukti fisik terhadap pasien rawat inap dengan pelayanan prima kelas 2.

Menurut peneliti, perhatian petugas pendaftaran rawat jalan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ditentukan oleh adanya hubungan interpersonal dengan petugas dan informasi yang diberikan kepada pasien. Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan pelayanan yang baik. Jika pasien tidak mendapatkan sikap pelayanan yang baik dapat mengurangi angka kunjungan di rumah sakit. Sikap pelayanan yang baik dapat berupa perhatian, keseriusan, dan simpatik. Kepuasan pasien terhadap sikap petugas tersebut menyebabkan pasien kembali lagi ke rumah sakit dan merekomendasikan kepada orang lain. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk memberi perhatian, penjelasan yang jelas dan pengertian kepada pasien yang berobat.

4.1.5. Analisis Hubungan Tindakan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil uji statistik *chi square* diperoleh nilai $p = 0,840 < 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan tindakan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang

kurang baik akan mempengaruhi pelayanan prima terhadap petugas tersebut.

Hasil penelitian diketahui dari 312 responden yang diteliti mengatakan bahwa tindakan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik sebanyak 241 (77,2%) responden dan kurang baik sebanyak 71 (22,8%) responden. Dari 241 (77,2%) responden tersebut, ada sebanyak 199 (63,8%) menilai baik pada pelayanan prima dan 42 (13,5%) responden menilai kurang baik pada pelayanan prima. Sedangkan 71 (22,8%) responden yang menilai perhatian petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan yang kurang baik, ada sebanyak 11 (3,5%) responden yang menilai kurang baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran dan 60 (19,2%) baik pada pelayanan prima petugas pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tindakan pelayanan petugas pendaftaran di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dinilai baik tetapi masih ada dijumpai yang menilai tindakan pelayanan petugas pendaftaran kurang baik yang dapat terlihat dari hasil jawaban kuisioner.

Tindakan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan itu sendiri sangat erat hubungannya dengan kepuasan pasien, karena tindakan yang dilakukan petugas sebagai berikut : (30)

- Mencatat keluhan pasien di formulir
- Petugas memberikan informasi dengan jelas lengkap kepada pasien
- Petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang
- 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 (30).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henny Maria (2016) menunjukkan bahwa faktor yang lain ada hubungan antara faktor tindakan, kemampuan, sikap, perhatian dan tanggung jawab dengan pelayanan prima sedangkan faktor penampilan yang tidak ada hubungan dengan pelayanan prima(10).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Asriani (2015) menunjukkan bahwa adanya hubungan bermakna antara signifikansi tindakan dengan pelayanan prima pegawai dengan p sebesar 0.048. Tidak ditemukannya hubungan bermakna antara faktor individu (usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja), faktor pekerjaan (ragam keahlian, identitas tugas, otonomi, dan umpan balik), dan faktor organisasi (komitmen organisasi, hubungan rekan kerja, dan kepemimpinan)(30).

Menurut peneliti, tindakan petugas pendaftaran rawat jalan yang baik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan. Tindakan pelayanan petugas pendaftaran yang baik seperti, mencatat keluhan pasien di formulir, petugas memberikan informasi dengan jelas lengkap kepada pasien, petugas selalu memberikan salam kepada pasien yang datang, petugas mengucapkan terima kasih pada akhir pelayanan merupakan tindakan yang sangat diharapkan oleh pasien yang bisa membuat mereka merasa puas. Pasien yang datang ke rumah sakit mengharapkan pelayanan yang baik. Jika pasien tidak mendapatkan tindakan pelayanan yang baik dapat mengurangi angka kunjungan di rumah sakit. Kepuasan pasien terhadap tindakan petugas tersebut menyebabkan pasien kembali lagi ke rumah sakit dan merekomendasikan kepada orang lain. Jadi dalam hal ini petugas pendaftaran rawat jalan diharapkan untuk memberi tindakan pelayanan sebaik mungkin.

4.2. Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil analisis multivariat dari penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Kemampuan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo walaupun pada hasil penelitian ini tidak semua responden yang menilai baik pada variabel tersebut, akan tetapi jika dilakukan penilaian secara bersamaan maka variabel tersebut merupakan variabel yang berpengaruh dengan Pelayanan Prima dan di lihat bahwa analisis regresi logistik menghasilkan 1 variabel yang paling berpengaruh terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe dengan p value $< 0,05$, yaitu variabel kemampuan dengan signifikan 0,002 (p value $< 0,05$), OR = 2,599 (95% CI = 1,377– 4,903) artinya variabel kemampuan mempunyai peluang 2,6 kali lebih besar terhadap pelayanan prima daripada variabel lain yaitu variabel penampilan dan sikap di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut didapatkan kemampuan menunjukkan dimensi yang paling berpengaruh dari dimensi lainnya. Menurut peneliti kemampuan petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena pendaftaran rawat jalan kesan pertama akan memberikan arti sendiri bagi pasien untuk melalui proses pelayanan selanjutnya. Pasien yang datang ke rumah sakit juga mengharapkan pelayanan yang baik. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien itu akan datang kembali dan akan merekomendasikan ke kerabat atau temannya bahwa rumah sakit tersebut pelayanannya baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh kemampuan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020

2. Terdapat pengaruh penampilan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020
3. Terdapat pengaruh sikap petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020
4. Tidak terdapat pengaruh perhatian petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020
5. Tidak terdapat pengaruh tindakan petugas pendaftaran terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020
6. Pada penelitian ini variabel kemampuan yang paling mempengaruhi terhadap pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo Tahun 2020.

6. SARAN

Bagi pihak Rumah Sakit Umum Kabanjahe Kabupaten Karo dapat meningkatkan kemampuan petugas dengan cara memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan berkelanjutan, pelatihan kerja dan seminar.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis berperanserta dalam menyelesaikan tesis ini, diantaranya:

Prof. Dr.dr. Thomson P. Nadapdap, M.Kes.Epid, selaku pembimbing I dan penguji I yang telah banyak memberikan kritik dan saran dalam penyusunan tesis ini

dr. Jamaluddin, MARSselaku pembimbing II dan penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan bimbingan dalam penyusunan tesis ini. Dr. Achmad Rifai S.K.M, M.Kes., selaku penguji III

Dr. Asyiah Simanjorang M.Kes., S.Kep., Ns., selaku penguji IV yang telah memberikan

arahan dan masukkan untuk menyelesaikan tesis. ^

DAFTAR PUSTAKA

- [1] [Nofiana H, Sugiarsi S. Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Rekam Medis*. 2011;5(1).
- [2] Sodik MA, Suprpto SI, Pangesti D. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Pegawai Di RSUI Orpeha Tulungagung. *Str J Ilm Kesehat*. 2013;2(1):24–32.
- [3] Kotler P, Armstrong G. *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid I Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia; 2004.
- [4] S Polhan I. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2002.
- [5] Barata A. *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta: PT Elex Media Komputindo; 2003.
- [6] Data Kunjungan Rumah Sakit Umum Kabanjahe tahun 2015-2017.
- [7] Rahmayanty N. *Manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2010.
- [8] Atmadjati A. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish; 2012.
- [9] Yuningsih T. *Dasar-dasar Pelayanan Instansi Pemerintah Menuju Pelayanan Prima: Suatu Telaah teoritis*. *Dialogue JIAKP*. 2013;1(1):2004–117.
- [10] Ulfa HM. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun

2016. *J Manaj Inf Kesehat Indones.* 2016;4(2).
- [11] Hadjam M. Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *J Psikol UGM.* 2001;28(2):105–15.
- [12] Koentjoro T. *Regulasi Kesehatan Indonesia.* Yogyakarta: Andi Publisher; 2007.
- [13] Tutik TT, Febriana S. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien.* Jakarta: Prestasi Pustaka; 2011.
- [14] Sabarguna. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit.* Jakarta: CV Sagung Seto; 2008. Jakarta: Sagung.
- [15] Richard HJ, Oldham G. *Motivation through the design of work: Test of a theory.* *Organ Behav Hum Perform.* 1976;16(2).
- [16] Snook ID. *Hospitals: What they are and how they work.* Maryland: Jones & Bartlett Learning; 2001.
- [17] Tjiptono F& CG. *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta: Andi Publisher; 2010.
- [18] Rayport JF, Sviokla JJ. *Exploiting the virtual value chain.* *Harv Bus Rev.* 1995;73(6):75.
- [19] Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. *Delivering Quality Service.* New York: New York: The Free Press and Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, and ...; 2001.
- [20] Goldberg D. *Teori dan Soal-Soal Kimia Untuk Pemula Edisi Ketiga.* Jakarta: Erlangga; 2008.
- [21] Martin W. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu: Seni Memperlakukan Pelanggan Sebagai Tamu.* Jakarta: Binarupa Aksara; 1991.
- [22] Al-Borie HM, Sheikh Damanhour AM. *Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis.* *Int J Health Care Qual Assur.* 2013;26(1):20–30.
- [23] Ernawati U. *Pedoman Lengkap Kesekretarian.* Yogyakarta: Graha Ilmu; 2004.
- [24] Rosidah, Sulistiyani AT. *Menjadi Sekretaris Profesional dan Kantor yang Efektif.* Yogyakarta: Gava Media; 2004.
- [25] Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. *The nature and determinants of customer expectations of service.* *J Acad Mark Sci.* 1993;21(1):1–12.
- [26] Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz & JM. *Pemasaran Jasa Edisi 7.* Jakarta: Erlangga; 2011.
- [27] Setyobudi D, Bintoro I. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media; 2014.
- [28] Eagly AH, Chaiken S. *The psychology of attitudes.* Harcourt brace Jovanovich college publishers; 1993.
- [29] Notoatmodjo S. *Pengembangan Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Rineka Cipta; 2003.
- [30] Putri RA. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015.* 2015; \
- [31] Jayanti ND, Purwanti S. *Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance,*

Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. E-Journal Student PEND Tek BOGA-S1. 2017;6(1).

- [32] *Irwan irwan, Meryati Towapo, Sunarto Kadir, Lia Amalia(2020)*
Efektivitas Pemberian Pmt Modifikasi Berbasis Kearifan Lokal Terhadap Peningkatan Status Gizi Balita DOI:
<https://doi.org/10.35971/gojhes.v4i2.7742> Journal Health & Science :
Gorontalo Journal Health and Science Community Vol 4 No 2
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/gojhes/article/view/7742>

- [33] Arman - Saidi, Ronawaty Karim, Rina Sarifudin, Juriaty Batalipu Implementasi Daerah Dalam Menjalankan Spm Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota Provinsi Gorontalo DOI:
<https://doi.org/10.35971/jjhsr.v2i1.4338> Jambura Journal of Health Sciences and Research Vol 2, No 1 (2020)
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/article/view/4338>