

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAYANAN PETUGAS PENDAFTARAN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PETALA BUMI PROVINSI RIAU TAHUN 2016

¹Henny Maria Ulfa, ²Azlina

Dosen Program Studi D III RMIK STIKes Hang Tuah Pekanbaru^{1,2}
n_hen@gmail.com, azlina7588@gmail.com

Abstract

This research is the related factors with outpatients registration officers service toward service excellence at general hospital Petala Bumi Riau Province. This Research methods using quantitative observational with cross sectional design, Population this research is outpatients patient at RSUD Petala Bumi Riau Province with sample 130 respondents with non-probability sampling technique, Processing data using test chi square with univariate analysis and bivariate. The results of the study obtained that there was a correlation between factors the ability, attitude, attention, the act of and responsibilities with service excellence and factors that there was no contact with service excellence that is factors appearance.

Keywords : outpatients registration officers service toward service excellence

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan terhadap pelayanan prima di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif observasional desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, jumlah sampel 130 responden dengan teknik pengambilan sampel *non-probability sampling*. Analisis data menggunakan uji *Chi square*. Hasil penelitian diperoleh 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.

Kata Kunci: Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat rumah sakit tidak hanya diuntut 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.

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 disini pelayanan

pertama kali yang diterima oleh seorang pasien tiba di rumah 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 penuh tanggung jawab (Depkes RI, 2006).

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, 2009).

Menurut Wirts et al dalam Riski Asriani Putri (2015) 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.

Menurut Wirdaningsih,dkk dalam azmi (2015) 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.

Menurut barata dalam Riski Asriani Putri (2015) bahwa 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*).

Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau beralamat di Jln. Dr. Soetomo No. 65 Pekanbaru. RSUD Petala Bumi Provinsi Riau adalah rumah sakit Kelas C milik Pemerintah Provinsi Riau dan merupakan Rumah Sakit rujukan tingkat pertama untuk Kota Pekanbaru. Pada tahun 2011 RSUD Petala Bumi Provinsi Riau ditetapkan sebagai Rumah Sakit Kelas C melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. No. HK.03.05/I/8000/2010 Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Petala BumiProvinsi Riau dengan tugas dan fungsi mencakup upaya pelayanan kesehatan perorangan, pusat rujukan serta merupakan tempat pendidikan Institusi Pendidikan Kesehatan. Berdasarkan data yang diambil di Rumah Sakit Umum Daerah Petala

Bumi Provinsi Riau jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. Kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2013-2015

| Tahun | Kunjungan per Tahun | Kunjungan Per Bulan | Kunjungan Per Hari |
|-------|---------------------|---------------------|--------------------|
| 2013 | 45.332 | 3778 | 125 |
| 2014 | 35.779 | 2982 | 99 |
| 2015 | 34.941 | 2912 | 97 |
| Total | 116.042 | 9672 | 321 |

Sumber: Laporan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2013-2015

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau pada tahun 2013 kunjungan pasien rawat jalan berjumlah 45.332 kunjungan, di tahun 2014 jumlah kunjungan pasien rawat jalan menurun menjadi 35.779kunjungan, dan di tahun 2015 jumlah kunjungan pasien rawat jalan menurun lagi menjadi 34.941 kunjungan. Dapat diketahui rata-rata kunjungan pasien per bulan di tahun 2013 berjumlah 3778 kunjungan, tahun 2014 rata-rata 2982 kunjungan, tahun 2015 rata-rata 2912 kunjungan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan kepada 10 pasien yang berkunjung di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau, 6 diantaranya mengatakan masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan petugas yang kurang senyum, ramah sehingga bisa dikatakan tidak ada nilai tambah ke dalam pelayanan tersebut dan 4 diantaranya mengatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan petugas di rawat jalan.

Selain dari suvei terhadap 10 orang pasien yang di lakukan di pendaftaran pasien rawat jalan tentang kepuasan pelayanan di pendaftaran juga di dapatkan waktu tunggu di pendaftaran rawat jalan rata-rata 20 menit untuk pasien lama dan untuk pasien baru rata-rata 15 menit. Sedangkan menurut Depkes RI waktu tunggu untuk pasien lama selama 7 menit sedangkan pasien baru selama 10 menit.

Hal ini dikarenakan kurangnya petugas Rekam Medis di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau yang membuat petugas harus merangkap tugasnya. Selain melayani pendaftaran pasien rawat jalan petugas juga melaksanakan tugasnya untuk mengambil berkas rekam medis (*Retrive*), hal ini yang menyebabkan pelayanan menjadi lama dan kepuasan pasien tidak tercapai dengan maksimal.

Tabel 2. Tenaga Instalasi Rekam Medis di RSUD Pertala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016

| No | Pembagian Tugas | Pendidikan | Status |
|----|---|---|---------|
| 1 | Ka. Instalasi | D3 Rekam Medis S1 Kesehatan Masyarakat | PNS |
| 2 | Pengelola Data dan Pelaporan | D3 Rekam Medis | PNS |
| 3 | Input Data | SLTA | PNS |
| 4 | Penyimpanan/ Filling | D3 Rekam Medis | Kontrak |
| 5 | Koding RI, RJ, IGD | D3 Rekam Medis | Kontrak |
| 6 | Assembling, Indexing & Analising | D3 Rekam Medis | Kontrak |
| 7 | Pendaftaran Loker 1 Shif (Pagi&Sore) | S1 Kesehatan Masyarakat | THL |
| 8 | Pendaftaran Loker 2 Shif (Pagi&Sore) | D3 Kebidanan | THL |
| 9 | Pendaftaran Loker 2 Shif (Pagi&Sore) | SLTA | THL |
| 10 | Penyimpanan/ Filling | SLTA | THL |
| 11 | Pendaftaran Loker 1 Shif (Pagi&Sore) | SLTA | THL |

Sumber: Laporan RSUD Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2015

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui jumlah tenaga rekam medis yang hanya berjumlah 11 orang, yaitu 4 orang tamatan D3 Rekam Medis, 2 orang tamatan S1 Kesehatan Masyarakat, 1 orang tamatan D3 Kebidanan, dan sisanya tamatan SLTA. Untuk bagian pendaftaran hanya ada 2 orang untuk satu shif begitu juga untuk bagian filling hanya ada 1 orang untuk satu shif. Sehingga petugas bekerja tidak fokus dalam satu bagian saja karena jika bagian filling lama untuk mencari berkasnya akan

di bantu langsung oleh petugas pendaftaran dan menyebabkan pelayanan menjadi lama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif observasional dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional* atau studi potong lintang, dimana proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang bersamaan antara variabel bebas dan variabel terikat. Penelitian ini dilaksanakan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau pada bulan April s/d Mei tahun 2016. populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pasien rawat jalan di Rumah Sakit umum Petala Bumi Provinsi Riau sebanyak 34.941 pasien. Sampel dalam penelitian ini, hanya akan diambil sebagian dari yang berobat jalan baik pasien lama maupun pasien baru di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 dengan kriteria:

1. Kriteria Inklusi
 - a. Pasien berobat jalan baru dan lama
 - b. Pasien yang pandai tulis dan baca
 - c. 17 tahun ke atas
 - d. Bersedia mengisi kuisisioner
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bisa tulis dan baca
 - b. Menolak mengisi kuesioner

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan cara non-probability sampling, ditentukan dengan secara purposif. Variabel dalam penelitian ini adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab (variabel independen) dan variabel pelayanan prima (variabel dependen).

Tabel 3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

| Variabel penelitian | Definisi Operasional | Alat Ukur | Skala Ukur | Hasil Ukur |
|---------------------|--|-----------|------------|--|
| Dependen | | | | |
| Pelayanan Prima | Pelayanan yang diberikan kepada pasien dengan perilaku dan sikap yang baik | Kuesioner | Ordinal | Pelayanan prima < median Tidak prima ≥ median |
| Independen | | | | |
| Kemampuan | Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan petugas untuk menunjang pelayanan. | Kuesioner | Ordinal | Baik > median Kurang baik ≥ median |
| Sikap | Perilaku petugas PPRJ dalam memberikan pelayanan kepada pasien | Kuesioner | Ordinal | Baik < median Kurang baik ≥ median |
| Penampilan | Gaya petugas, baik yang bersifat maupun non-fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain | Kuesioner | Ordinal | Baik < median Kurang baik ≥ median |
| Perhatian | Bentuk pelayanan petugas PPRJ dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus terhadap pasien yang dihadapi | Kuesioner | Ordinal | Baik < median Kurang baik ≥ median |

Lanjutan tabel 3

| | | | |
|----------------|--|-------------------|--|
| Tindakan | Suatu cara atau perbuatan nyata petugas PPRJ yang dilakukan untuk meyakinkan pasien datang kembali | Kuesioner Ordinal | Baik < median Kurang baik \geq median |
| Tanggung jawab | sikap keberpihakan petugas kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan | Kuesioner Ordinal | Baik < median Kurang baik \geq median |

jenis data primer, data sekunder dan cara pengambilan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Data diolah dengan cara *editing, entri data, coding, processing, cleaning* sesuai dengan karakteristik dan kategori data, kemudian dimasukkan ke dalam computer dengan menggunakan uji *Chi square* dengan analisa Univariat dan Bivariat.

HASIL

Distribusi Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini dapat digambarkan secara umum karakteristik responden rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016 menurut kelompok umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016

| Karakteristik Responden | Frekuensi | Persentase | Total |
|------------------------------|-----------|------------|-------|
| 1 Umur Pasien | | | |
| < 20 Tahun | 1 | 8 | 100 |
| 20 – 30 Tahun | 48 | 36,9 | |
| > 31 Tahun | 81 | 62,3 | |
| 2 Jenis Kelamin | | | |
| Laki- Laki | 43 | 33,1 | 100 |
| Perempuan | 87 | 66,9 | |
| 3 Pendidikan Terakhir | | | |
| SD | 1 | 8 | 100 |
| SMP | 9 | 6,9 | |
| SMA | 64 | 49,2 | |
| SMK | 5 | 3,8 | |
| D3 | 10 | 7,7 | |
| S1 | 41 | 31,5 | |

Sumber : Hasil SPSS

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa :

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 1 responden (8%) berumur lebih kecil dari 20 tahun, 48 responden (36,9%)

berumur 20 – 30 tahun dan 81 responden (62,3%) berumur lebih besar dari 31 tahun.

2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 43 responden (33,1%) berjenis kelamin laki-laki dan 87 responden (66,9%) berjenis kelamin perempuan.
3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 yang paling banyak adalah SMA/ sederajat yaitu 64 responden (49,2%) dan untuk tingkat S1 sebanyak 41 responden (31,5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden mempunyai pengetahuan yang cukup, dan semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin kritis.

a. Distribusi Variabel Independen

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kemampuan, Penampilan, Sikap, Perhatian, tindakan dan tanggung jawab Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau 2016.

| No | Variabel Independen | Frekuensi | Persentase (%) | Total |
|----|---------------------|-----------|----------------|-------|
| 1 | Kemampuan | | | |
| | Kurang Baik | 71 | 54,6 | 100 |
| | Baik | 59 | 45,4 | |
| 2 | Penampilan | | | |
| | Kurang Baik | 79 | 60,8 | 100 |
| | Baik | 51 | 39,2 | |
| 3 | Sikap | | | |
| | Kurang Baik | 75 | 57,7 | 100 |
| | Baik | 55 | 42,3 | |
| 4 | Perhatian | | | |
| | Kurang Baik | 71 | 54,6 | 100 |
| | Baik | 59 | 45,4 | |
| 5 | Tindakan | | | |
| | Kurang Baik | 89 | 68,5 | 100 |
| | Baik | 41 | 31,5 | |
| 6 | Tanggung Jawab | | | |
| | Kurang Baik | 88 | 67,7 | 100 |
| | Baik | 42 | 32,3 | |

Sumber : Hasil SPSS

Dari tabel 5 di atas dapat dilihat bahwa :

1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor kemampuan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 71 responden (54,6%) menyatakan kurang baik dan 59 responden (45,4%) menyatakan baik.
2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor penampilan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 79 responden (60,8%) menyatakan kurang baik dan 51 responden (39,2%) menyatakan baik.
3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor sikap pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 75 responden (57,7%) menyatakan kurang baik dan 51 responden (42,3%) menyatakan baik.
4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor perhatian pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 71 responden (54,6%) menyatakan kurang baik dan 59 responden (45,4%) menyatakan baik.
5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor Tindakan pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 89 responden (68,5%) menyatakan kurang baik dan 41

responden (31,5%) menyatakan baik.

6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan faktor tanggung jawab pelayanan petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 88 responden (67,7%) menyatakan kurang baik dan 42 responden (32,3%) menyatakan baik.

b. Distribusi Variabel Dependen

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Prima Petugas Pendaftaran Rawat di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016

| No | Pelayanan Prima | Frekuensi | Persentase (%) |
|-------|-----------------|-----------|----------------|
| 1 | Tidak Prima | 84 | 64,6 |
| 2 | Prima | 46 | 35,4 |
| Total | | 130 | 100 |

Sumber : Hasil SPSS

Dari tabel 6 distribusi frekuensi responden berdasarkan pelayanan prima petugas pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau tahun 2016 diketahui bahwa 84 responden (64,6%) menyatakan tidak prima dan 46 responden (35,4%) menyatakan prima.

Analisis Bivariat

Untuk mendapatkan gambaran hubungan dua variabel antara variabel independen (Kemampuan, Penampilan, Sikap, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab) dengan variabel dependen (Pelayanan Prima), maka dilakukan analisis bivariat dengan menggunakan uji statistik *Chi Square* yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Hasil Analisis Hubungan Kemampuan, Penampilan, Sikap, Perhatian, Tindakan, Tanggung Jawab Petugas Pendaftaran Rawat Jalan dengan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2106

| | Pelayanan Prima | | | | Total | | P Value | Odds Ratio (95%CI) |
|-------------|-----------------|------|-------|------|-------|-----|---------|-------------------------|
| | Tidak Prima | | Prima | | N | % | | |
| Kemampuan | n | % | n | % | N | % | | |
| Kurang Baik | 56 | 78,9 | 15 | 21,1 | 71 | 100 | 0,001 | 4,133 (1,923-8,886) |
| Baik | 28 | 47,5 | 31 | 52,5 | 59 | 100 | | |
| Penampilan | | | | | | | | |
| Kurang Baik | 53 | 67,1 | 26 | 32,9 | 79 | 100 | 0,585 | 1,315 0,632-2,735) |
| Baik | 31 | 60,8 | 20 | 39,2 | 51 | 100 | | |
| Sikap | | | | | | | | |
| Kurang Baik | 57 | 76,0 | 18 | 24,0 | 75 | 100 | 0,003 | 3,284 (1,554-6,942) |
| Baik | 27 | 49,1 | 28 | 50,9 | 55 | 100 | | |
| Perhatian | | | | | | | | |
| Kurang Baik | 58 | 81,7 | 13 | 18,3 | 71 | 100 | 0,001 | 5,663 (2,567-12,491) |
| Baik | 26 | 44,1 | 33 | 55,9 | 59 | 100 | | |
| Tindakan | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------|----|------|----|------|----|-----|-------|---------------|
| Kurang Baik | 63 | 70,8 | 26 | 29,2 | 89 | 100 | 0,049 | 2,308 |
| Baik | 21 | 51,2 | 20 | 48,8 | 41 | 100 | | (1,075-4,954) |
| Tanggung Jawab | | | | | | | | |
| Kurang Baik | 65 | 73,9 | 23 | 26,1 | 88 | 100 | 0,003 | 3,421 |
| Baik | 19 | 45,2 | 23 | 54,8 | 42 | 100 | | (1,582-7,400) |

Sumber : Hasil SPSS

Dari tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa :

- 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 59 (45,4%) responden yang menyatakan pelayanan tidak prima.
Hasil uji *Chi Square* di dapat *p Value* =0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ 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.
- 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 *p Value* =0,585 lebih besar dari $\alpha = 0,05$ 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.
- Hasil analisis hubungan antara sikap petugas pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima, diperoleh bahwa sebanyak 57 (76,0%) dari 75 (57,5%) 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 $\alpha = 0,05$ 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.

- 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 $\alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan antara perhatian petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.
- 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 *p Value* =0,049 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ 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.
- 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 yang menyatakan pelayanan tidak prima.

Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value} = 0,003$ lebih kecil 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.

PEMBAHASAN

a. Hubungan Kemampuan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan antara kemampuan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat di lihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan $p\text{ Value} = 0,001$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Menurut barata dalam Asriani Putri (2015), Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak di perlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan public relation sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi.

Seorang pegawai harus bekerja dengan sungguh-sungguh beserta segenap kemampuan yang dimiliki ditunjang oleh sarana dan prasarana yang ada. Jika seorang pegawai bekerja dengan setengah hati maka pekerjaan yang dihasilkan tidaklah semaksimal yang diharapkan. Artinya bahwa kemampuan seseorang bisa diukur dari tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang dibebankan.

Menurut Hackman dan Oldham dalam Rizki Asriani ragam keahlian merupakan suatu tingkat pekerjaan yang memerlukan berbagai keahlian agar dapat melaksanakan pekerjaan, melibatkan sejumlah ragam keahlian dan bakat dari seseorang. Ketika pekerjaan mengharuskan pegawai untuk melakukan kegiatan yang menantang atau menambah keterampilan atau kemampuan, maka pegawai hampir selalu mengalami bahwa pekerjaan mereka berarti. Semakin banyak keahlian yang harus digunakan,

maka akan semakin berarti/bermakna pekerjaan tersebut bagi pegawai yang mengerjakannya.

Menurut peneliti, 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-informasi tentang perkembangan rumah sakit dan dokter serta menjaga komunikasi yang baik dengan pasien.

b. Hubungan Penampilan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa tidak terdapat hubungan antara penampilan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat di lihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan $p\text{ Value} = 0,585$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$.

Menurut barata dalam Asriani Putri (2015) Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain..

Menurut peneliti, 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.

c. Hubungan Sikap Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat

hubungan antara sikap petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan *p Value* = 0,003 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Menurut teori barata sikap adalah perilaku atau perangai yang harus di tonjolkan ketika menghadapi pelanggan, seperti berpikiran positif dan menghargai orang lain.

Menurut Daryanto, dkk, 2014 Sikap mencerminkan perilaku atau gerak gerak yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika ia berhadapan dengan orang lain.

Sikap juga bisa dimaknai sebagai suatu keadaan dalam diri manusia yang menggerakkannya untuk berbuat dalam aktivitas sosial dengan perasaan tertentu, juga dalam menanggapi objek situasi atau kondisi di sekitarnya. Sikap membuat seseorang bisa dinilai secara positif atau negatif, sekaligus bisa mendapatkan beragam respon dari orang sekitar dan lingkungannya terhadap situasi tertentu.

Menurut peneliti, 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.

d. Hubungan Perhatian Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan antara perhatian petugas pelayanan

pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan *p Value* = 0,001 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Menurut barata dalam Asriani Putri (2015), Perhatian adalah Kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Menurut Daryanto, dkk, 2014 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.

Menurut peneliti, perhatian petugas pendaftaran rawat jalan dapat mempengaruhi pelayanan prima karena 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.

e. Hubungan Tindakan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan antara tindakan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan *p Value* = 0,049 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Menurut Daryanto, dkk, 2014 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.

Menurut peneliti, 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.

f. Hubungan Tanggung Jawab Petugas Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Pelayanan Prima

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 130 responden dan diproses melalui uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat hubungan antara penampilan petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan $p\text{ Value}=0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$.

Tanggung jawab adalah suatu sikap berperipikahan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.

Menurut peneliti, 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.

SIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,001$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ 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.
2. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,585$ lebih besar dari $\alpha = 0,05$ 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.
3. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ 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.
4. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,001$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan antara perhatian petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.
5. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,049$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ 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.
6. Hasil uji *Chi Square* di dapat $p\text{ Value}=0,003$ lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ yang berarti terdapat hubungan antara tanggung jawab petugas pelayanan pendaftaran rawat jalan dengan pelayanan prima di RSUD Petala Bumi Provinsi Riau Tahun 2016.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2007). *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Azmi, (2013). *Gambaran Sikap, Perhatian, Tindakan Petugas Tpp Rawat Jalan Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Di Rsud Petala Bumi Pekanbaru Tahun 2015*, KTI, STIKes Hang Tuah Pekanbaru
- Depkes RI, (2006). *Pedoman Penyelenggaraan dan Prosedur Rekam Medis Rumah Sakit*. Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medik
- Daryanto & Setyobudi, I. (Ed.). (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Febrina, A.R. (2013). *Mutu pelayanan kesehatan berdasarkan di ruang rawat inap penyakit dalam*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol.1 No.2 hal 132-134 Surabaya.
- Fadillah, Y.N. (2013). *Analisis Pengaruh Faktor Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak* (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara) vol 1, No 2 hal 206-216 Malang. (<http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/Diakses> pada tanggal 16 Juni 2016)
- Hasan, Afrizal. (2013). *Analisis kepuasan pasien rawat inap ruang flamboyan rumah sakit syafira pekanbaru tahun 2013*, Skripsi, STIKes Hang Tuah Pekanbaru
- Koentjoro, Tjahjono (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*
- Lemeshow, dkk, (1997). *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Gadjah Mada University Press
- Marknesis, Tim. (2009). *Customer Satisfaction and Beyond*. jelajah nusa. Yogyakarta
- Notoatmodjo, S. (2007). *Dasar-dasar Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Putri, Riski Asriani (2015). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pelayanan Prima Pegawai Rawat Jalan Puskesmas Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat Tahun 2015*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sabarguna. (2005). *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*. Konsorsium Rumah Sakit Jateng.
- Soejadi, 1996. *Efisiensi Pengelolaan Rumah Sakit*. Katiga Bina. Jakarta.
- Syamsi, I. (2007). *Pengambilan Keputusan Dan Sistem Informasi Edisi Kedua*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Thahjono, K (2007). *Regulasi Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta : Andi
- Wirdaningsih & Rizal, S. (Ed.). (2011). *Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*. Bandung: Erlangga.