

## IMPLEMENTASI PRAKTIK SERVICE EXCELLENCE PETUGAS FRONTLINER DALAM UPAYA MEMBERIKAN MUTU LAYANAN PRIMA DI RUMAH SAKIT YPK MANDIRI

Purwandari<sup>1</sup>, Yaslis Ilyas<sup>2</sup>

[ayipurwandari31@gmail.com](mailto:ayipurwandari31@gmail.com)<sup>1</sup>, [yaslisilyas3@gmail.com](mailto:yaslisilyas3@gmail.com)<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

### ABSTRAK

Praktik pelayanan prima (service excellence) di rumah sakit memiliki peran vital dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi pelayanan prima oleh petugas frontliner (pendaftaran dan petugas asuransi rawat jalan) di Rumah Sakit YPK Mandiri. Metode yang digunakan adalah observasi kualitatif tidak terstruktur unobtrusive-non-participative, yang dilakukan di bagian pendaftaran dan petugas asuransi rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek personal grooming dan greeting, komunikasi, sikap ramah, dan penampilan petugas telah memenuhi sebagian besar indikator pelayanan prima, seperti bahasa tubuh yang positif, nada suara ramah, dan empati terhadap pasien. Namun, ditemukan beberapa ketidakkonsistenan, seperti penggunaan atribut identitas dan seragam yang belum seragam, serta kurangnya inisiatif dalam menawarkan layanan tambahan kepada pasien. Studi ini menyimpulkan pentingnya penerapan standar yang seragam dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas frontliner untuk meningkatkan mutu layanan dan citra rumah sakit. Rekomendasi meliputi penyusunan kebijakan internal terkait pelayanan prima, program monitoring berkala, dan pelatihan penyegaran bagi petugas frontliner.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Mutu Layanan Kesehatan, Frontliner, Rumah Sakit, Komunikasi Efektif, Grooming, Greeting, Kepuasan Pasien.

### ABSTRACT

*The practice of excellent service in hospitals plays a vital role in improving service quality and patient satisfaction. This study aims to evaluate the implementation of excellent service by frontliners (registration and outpatient insurance officers) at YPK Mandiri Hospital. The method used is unstructured qualitative unobtrusive-non-participative observation, which was conducted in the registration and outpatient insurance officer sections. The results of the study indicate that the aspects of personal grooming and greeting, communication, friendly attitude, and appearance of officers have met most of the indicators of excellent service, such as positive body language, friendly tone of voice, and empathy towards patients. However, some inconsistencies were found, such as the use of identity attributes and uniforms that were not yet uniform, and the lack of initiative in offering additional services to patients. This study concludes the importance of implementing uniform standards and ongoing training for frontliners to improve service quality and hospital image. Recommendations include the preparation of internal policies related to excellent service, periodic monitoring programs, and refresher training for frontliners.*

**Keywords:** Service Excellence, Hospital, Healthcare, Quality Of Health Services, Frontliner, Effective Communication, Grooming, Greeting, Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Rumah sakit memiliki peran strategis dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, tidak hanya aspek teknis medis yang menjadi fokus penting, namun juga mutu pelayanan secara keseluruhan. Salah satu elemen penting yang menentukan keberhasilan pelayanan adalah peran petugas frontliner (pendaftaran dan petugas asuransi rawat jalan). Sebagai titik kontak pertama dengan pasien dan keluarganya, petugas frontliner bertanggung jawab menciptakan pengalaman awal yang positif, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Pendekatan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah pelayanan prima atau *service excellence*. Konsep ini menekankan pada penyediaan layanan yang memenuhi dan melampaui kebutuhan pasien. Penampilan profesional, komunikasi yang efektif, empati, dan penyelesaian masalah yang responsif adalah beberapa bagian dari pelayanan prima. Kemampuan untuk memberikan layanan prima secara konsisten menjadi indikator utama keberhasilan petugas frontliner dalam mendukung citra positif rumah sakit.

Seiring dengan transformasi, rumah sakit menjadi entitas bisnis yang berfokus pada loyalitas dan kepuasan pelanggan baik saat menggunakan, mengkonsumsi dan mempercayai produk yang mereka gunakan. Upaya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan tersebut dapat dicapai melalui penerapan pelayanan prima (*service excellence*). Konsep pelayanan prima memiliki lima dimensi utama yang harus dipahami dan diintegrasikan secara menyeluruh. Pelayanan prima mempunyai lima dimensi yang harus dipahami, yaitu *personal excellence*, *excellence communication*, *service excellence*, *beyond expectation*, dan *handling complaint*. Lima Dimensi ini tidak bisa dipisahkan satu persatu, namun sebagai satu kesatuan yang terintegrasi. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Suwithi dalam Frimayasa & Administrasi, 2017). Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellence*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi pemberi layanan (Zaenal Mukaron dan Wijaya Laksana, 2018).

Pelayanan prima menurut Drs. Daryanto dan Drs. Ismanto Setyobudi, M.Pd yang dikutip dalam buku pelayanan prima, adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan (Pamekas, 2021). Adapun tujuan dari pelayanan prima antara lain, adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan (Pamekas, 2021).

Rumah Sakit YPK Mandiri merupakan salah satu rumah sakit umum berlokasi di Menteng, Jakarta Pusat telah berdiri sejak tahun 1960 yang terus berkembang menjadi Rumah Sakit dengan unggulan utamanya sebagai Pusat Pelayanan Obstetrik, Ginekologi, dan Anak, dengan beberapa unggulan seperti Infertilitas dan Endokrinologi, Layanan Bayi Tabung JAKARTA IVF, Urogynecology Center and Feminine Wellness, Fetal Medicine dan Endoscopy Gynecology, Saraf Anak, dan Tumbuh Kembang Anak.

Rumah Sakit YPK Mandiri sebagai salah satu lembaga kesehatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik kepada masyarakat. Sebagai bagian dari upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan, pemantauan dan evaluasi praktik pelayanan menjadi suatu keharusan. Salah satu aspek yang menjadi fokus utama adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas frontliner.

Petugas frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri memiliki peran yang sangat penting dalam menyambut dan melayani pasien serta keluarganya. Mereka menjadi perwakilan pertama lembaga ini dalam berinteraksi dengan masyarakat yang datang untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas frontliner tidak hanya mencakup aspek teknis dalam menangani kasus medis, tetapi juga kemampuan interpersonal dalam berkomunikasi dan memberikan dukungan emosional kepada pasien dan keluarganya.

Dalam konteks ini, observasi praktik pelayanan prima petugas frontliner menjadi sebuah langkah penting untuk memahami secara mendalam sejauh mana praktik pelayanan prima telah dilaksanakan dan bagaimana mereka melaksanakan tugas mereka sehari-hari. Tujuan dari penelitian observasi ini akan memberikan gambaran penerapan praktik pelayanan prima (service excellence) yang diberikan oleh petugas frontliner saat ini di Rumah Sakit YPK Mandiri, serta selanjutnya dapat mengidentifikasi sejauh mana praktik pelayanan prima tersebut dilaksanakan dan memberikan wawasan tentang area di mana perbaikan dapat dilakukan.

Melalui laporan observasi praktik ini, diharapkan dapat diidentifikasi praktik-praktik terbaik yang telah dilakukan oleh petugas frontliner, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Upaya ini sejalan dengan komitmen Rumah Sakit YPK Mandiri untuk terus meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan dan kesejahteraan pasien dan keluarganya. Dengan demikian, laporan observasi ini menjadi langkah awal dalam perjalanan menuju pelayanan yang lebih baik dan lebih berkualitas di masa depan khususnya untuk pelayanan petugas frontliner Rumah Sakit YPK Mandiri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi langsung. Teknik observasi langsung adalah suatu teknik dalam penelitian di mana peneliti secara aktif mengamati subjek penelitian atau fenomena yang sedang diamati secara langsung dalam lingkungan alaminya, tanpa campur tangan atau manipulasi yang signifikan. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi tidak terstruktur unobstrusive-non-participative. Peneliti akan mencatat data yang relevan dengan tema penelitian dalam bentuk anecdotal record yang berisi gambaran secara naratif atas sebuah kejadian atau peristiwa di lokasi penelitian yang diamati. Teknik observasi terstruktur unobstrusive-non-participative dalam studi kualitatif mengacu pada penggunaan observasi yang diarahkan secara khusus, di mana peneliti tidak terlibat secara aktif dalam situasi yang diamati (non-participative) dan melakukan observasi dengan meminimalkan gangguan terhadap subjek penelitian (unobstrusive) yang dilakukan tanpa sepengetahuan mereka. Dalam hal ini, peneliti menggunakan kerangka kerja atau panduan yang telah ditentukan sebelumnya untuk mengamati dan mencatat perilaku atau fenomena tertentu tanpa terlibat secara langsung dalam interaksi atau aktivitas yang sedang diamati.

Penelitian ini dilaksanakan pada bagian frontliner (bagian pendaftaran dan petugas asuransi rawat jalan) Rumah Sakit YPK Mandiri, Menteng, Jakarta Pusat, pada bulan Maret 2024. Sasaran penelitian ini adalah petugas frontliner (petugas pendaftaran dan petugas asuransi rawat jalan) yang sedang berdinamis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Praktik Pelayanan Prima (Service excellence) Petugas Frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri**

Pelayanan prima dalam konteks pelayanan rumah sakit berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada rumah sakit. Praktik pelayanan prima oleh petugas frontliner di rumah sakit memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan keluarga saat pertama kali datang ke rumah sakit dalam upayanya mendapat pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sikap dan penerimaan dari

petugas frontliner pada saat pertama mendapatkan pelayanan di rumah sakit akan memberikan kesan yang tidak terlupakan oleh pasien dan keluarga. Sikap dan penerimaan petugas frontliner dalam praktik pelayanan prima tersebut dapat dilihat dari bagaimana sikap dan penampilan diri dari frontliner mulai dari personal grooming, personal greeting yaitu bagaimana cara berkomunikasi yang efektif baik komunikasi langsung dengan pasien dan keluarganya, maupun melakukan komunikasi melalui media elektronik/telepon baik dengan pelanggan/pasien dan keluarga maupun pihak lain.

#### 1. Latar Belakang Tempat Penelitian

Bagian pendaftaran terletak di lobby lantai 1 rumah sakit. Di depan bagian meja pendaftaran terdapat 4 orang petugas, yaitu 2 petugas pendaftaran rawat jalan, 1 orang petugas asuransi rawat jalan dan 1 orang petugas customer care. Di depan meja pendaftaran terdapat 4 baris kursi tunggu pasien. Pada saat observasi kondisi bagian pendaftaran sedang cukup lumayan ramai, ada 4 – 5 orang pasien yang sedang menunggu antrian pelayanan pendaftaran. Pada saat observasi ada 3 petugas yang berada di meja pendaftaran, yaitu 2 orang petugas pendaftaran dan 1 orang petugas asuransi rawat jalan.

#### 2. Pelaku dan Aktifitas Pelaku

##### 1. Pelaku Pertama

Pelaku pertama merupakan petugas pendaftaran, seorang laki-laki, tinggi sekitar 165 sentimeter, mengenakan kemeja seragam merah marun dan celana bawah hitam, rambut pendek tersisir rapih, mengenakan name tag/ID card karyawan berwarna hijau dengan tali berwarna hitam, tidak mengenakan dasi, pemanggilan antrian pasien dilakukan menggunakan mesin pemanggil. Pasien seorang wanita mengenakan baju terusan berwarna putih, mengenakan kacamata, rambut di kuncir, datang menuju meja pendaftaran. Posisi pasien berdiri di depan meja pendaftaran. Petugas pendaftaran melakukan senyum dan salam kepada pasien, petugas dalam posisi duduk tegak dan agak condong ke depan, kemudian menyambut pasien tersebut dengan intonasi suara yang cukup jelas, kemudian petugas menanyakan kepada pasien apakah pasien lama atau pasien baru dan menggunakan asuransi atau dengan pembayaran pribadi. Petugas melakukan komunikasi dengan lancar dan teratur bahasanya, serta sopan. Pada saat mendengarkan jawaban pasien, petugas mendengarkan dengan seksama setiap jawaban pasien. Dimana pasien adalah pasien lama dengan pembayaran pribadi. Petugas meminta identitas kartu pasien dengan menjulurkan tangannya sambil meminta ijin terlebih dulu pada saat akan mengambil kartu pasien dengan intonasi suara yang cukup jelas dan ramah. Petugas melakukan pengecekan data identitas pasien pada sistem informasi di komputer dengan meminta izin terlebih dahulu kepada pasien untuk kesediaan waktunya menunggu. Kemudian petugas menanyakan lebih lanjut tujuan berobat pasien ke dokter mana serta keluhan dan sakit pasien. Kemudian petugas melakukan proses input pendaftaran pasien di sistem komputer. Setelah selesai melakukan penginputan data pasien ke dalam sistem komputer, petugas mencetak nomor antrian pasien dan memberikan nomor antrian tersebut kepada pasien dengan nomor menghadap ke pasien sambil menginformasikan letak nomor poli dokternya. Sikap petugas pada saat memberikan nomor antrian dalam posisi duduk dan pasien berdiri, menunjukkan mimik wajah yang tersenyum ramah, kemudian mengarahkan pasien untuk melakukan timbang dan tensi di ruang nurse station poliklinik/rawat jalan di ruang tengah dalam poliklinik/rawat jalan, memberi arah ruangan dengan menggunakan posisi telapak tangan kanan ke arah ruangan selanjutnya yang akan di tuju. Lalu petugas mengucapkan terima kasih. Proses pendaftaran berlangsung sekitar 8 menit.

##### 2. Pelaku Kedua

Pelaku kedua adalah petugas pendaftaran adalah seorang wanita, mengenakan seragam blazer atasan merah marun dan celana merah marun, mengenakan jilbab tertata dengan rapih

dengan dililitkan ke belakang, tidak mengenakan masker, wajah mengenakan riasan minimalis dan cukup rapih, mengenakan lisptik merah muda nude tipis, dan petugas tidak mengenakan nametag/ID card. Pada saat observasi petugas sedang menerima telepon. Pada saat menerima telepon petugas mengucapkan kalimat salam pembuka dan menyebutkan nama bagian dan kalimat bisa dibantu. Pada saat menerima telepon petugas menampilkan mimik wajah yang ramah, dengan intonasi suara yang sedang. Melakukan pembicaraan atau komunikasi agak terburu-buru. Pada saat menerima telepon petugas dalam posisi duduk sambil sesekali menulis di atas kertas. Posisi wajah pada saat menerima telepon agak menunduk. Setelah selesai melakukan komunikasi telapon, petugas mengucapkan salam dan terima kasih pada saat menutup telepon. Setelah menyelesaikan telepon, kemudian petugas di datangi oleh pasien yang menanyakan ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD), petugas berdiri menyambut pasien dengan mengucapkan salam dan mengajukan pertanyaan apakah pasien butuh bantuan. Kemudian petugas menjawab pertanyaan pasien dalam posisi berdiri dan memberikan arahan ruangan IGD kepada pasien dengan menggunakan jempol tangan kanan di atas dan jari ke empat tangan di bawah menghadap dalam. Petugas menjawab dengan mimik wajah yang ramah dan tersenyum. Pasien mengucapkan terima kasih kepada petugas. Kemudian petugas menjawab ucapan terima kasih pasien dengan ucapan 'dengan senang hati' sambil posisi kedua telapak tangan saling bersentuhan di dada, dengan jari-jari menunjuk ke atas dan ibu jari menempel di dada. Proses berlangsung sekitar 2 menit.

### 3. Pelaku Ketiga

Pelaku ketiga adalah petugas asuransi rawat jalan, seorang wanita. Petugas asuransi rawat jalan ini bertugas memberikan pelayanan administrasi asuransi dengan melakukan konfirmasi tagihan layanan pasien rawat jalan ke pihak asuransi. Posisinya berada di sebelah kanan satu meja dengan petugas pendaftaran. Pada saat observasi datang seorang pasien wanita dari arah dalam ruang poliklinik/rawat jalan sambil membawa map plastik hijau berisi dokumen nomor antrian, dan berkas-berkas isian asuransi dan resep dari poliklinik/rawat jalan. Pasien mengenakan kemeja biru donker, celana krem, dan hijab krem, dengan menggunakan kacamata, dan membawa tas wanita berwarna hitam disangkutkan di pundak sebelah kiri. Pasien menuju meja pendaftaran dan langsung disambut oleh petugas administrasi asuransi rawat jalan. Petugas administrasi rawat jalan mengenakan seragam atasan blazer warna merah marun dan bawahan celana warna merah marun. Penampilan petugas cukup rapih dengan mengenakan jilbab warna merah muda kalem dan menggunakan masker berwarna merah muda soft senada dengan jilbabnya, dan tidak mengenakan kacamata, warna jilbab merah muda dengan model jilbab dililitkan ke belakang. Penampilan wajah petugas rapih, wajah berdadkan minimalis, dan tidak mengenakan name tag/ID Card karyawan. Petugas mengenakan sepatu pantofel berwarna hitam dengan hak sepatu berukuran sekitar 2 sentimeter.

Pada saat pasien sampai di meja pendaftaran sikap petugas langsung berdiri dari posisi duduk kemudian mengucapkan salam dan menawarkan bantuan. Pasien menyerahkan map plastik yang berisi dokumen isian asuransi dan beberapa dokumen pasien lainnya, petugas menerima dengan menjulurkan kedua tangan. Setelah map pasien diterima, petugas memeriksa ulang berkas yang akan diproses asuransinya dan memastikan sudah tidak ada lagi berkas dokumen yang kurang lengkap. Nada suara petugas cukup ramah, dengan intonasi suara yang lembut dan tidak terburu-buru, dan saat berbicara dengan pasien kalimat bahasa yang digunakan cukup tertata dengan rapih.

Petugas melakukan proses konfirmasi ke pihak asuransi, pasien diarahkan untuk menunggu di bangku depan frontliner, dan petugas meminta izin untuk duduk memproses dokumen asuransi lebih lanjut. Petugas memeriksa ulang berkas dokumen asuransi dan membuka sistem aplikasi rumah sakit dan sistem yang biasa digunakan untuk konfirmasi pelayanan asuransi sesuai asuransi masing-masing. Verifikasi asuransi melalui sistem telah

dilakukan, kemudian petugas melakukan konfirmasi tagihan biaya kepada pihak asuransi. Petugas menelepon pihak asuransi. Petugas memencet nomor telpon asuransi dengan posisi duduk tegak, lalu petugas mengucapkan salam pembuka, kemudian melakukan verifikasi ulang dan mengkonfirmasi ada tindakan dan obat yang tidak ditanggung oleh asuransi. Petugas berkomunikasi dengan ramah, santun dan dengan bahasa yang tertata baik. Setelah selesai konfirmasi ke asuransi, petugas mengucapkan salam penutup, mengucapkan terima kasih. Setelah selesai memverifikasi dokumen asuransi pasien, petugas memanggil kembali pasien dengan posisi berdiri dan kemudian menjelaskan kepada pasien bahwa verifikasi asuransi telah selesai dan pasien tinggal membawa resep yang telah diverifikasi ke bagian instalasi farmasi. Petugas memberikan arah letak instalasi farmasi dengan mengarahkan tangan kanan (telapak tangan menghadap ke atas dan tertelungkup) di arahkan ke instalasi farmasi. Petugas menginformasikan kepada pasien bahwa proses administrasi asuransi telah selesai dan menanyakan ulang apakah pasien masih membutuhkan informasi atau bantuan lebih lanjut. Pelayanan selesai dan kemudian petugas mengucapkan terima kasih sambil meletakkan kedua telapak tangan menyatu posisi di depan dada. Proses administrasi asuransi rawat jalan ini berlangsung sekitar 10 menit.

### **Pembahasan**

Dasar pelayanan rumah sakit dibangun adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam perkembangan waktu, sebagaimana juga dengan industri jasa lainnya, salah satu syarat utama agar rumah sakit dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan bisnis layanan kesehatan adalah bila mampu memberikan pelayanan prima bagi pelanggannya. Praktik pelayanan prima oleh petugas frontliner di rumah sakit merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan perawatan awal yang berkualitas kepada pasien. Petugas frontliner merupakan petugas terdepan dari pelayanan rumah sakit, boleh dikatakan wajahnya perusahaan tercermin dari sikap dan penampilan awal dari para petugas frontliner. Menurut Freddy (2017), Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Dan dijelaskan pula bahwa kepuasan pelanggan dalam industri jasa, termasuk rumah sakit, sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, termasuk aspek komunikasi dan empati.

Penelitian observasi yang dilakukan pada praktik pelayanan prima petugas frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri ini menitikberatkan pada aspek yang diamati dengan hasil penelitian sebagai berikut:

#### **1. Personal Grooming dan Greeting**

Personal grooming seseorang mengacu pada proses menjaga kebersihan diri, penampilan, dan kerapihan untuk menciptakan kesan positif terhadap diri sendiri. Ini mencakup berbagai aspek seperti perawatan tubuh, kebersihan pribadi, cara berpakaian, hingga pengelolaan postur tubuh (Roshan L, 2009). Sedangkan Greeting adalah tindakan atau ekspresi yang digunakan untuk menyapa orang lain sebagai tanda penghormatan, kesopanan, atau pembukaan dalam komunikasi. Ini bisa berupa kata-kata, gerakan tubuh, atau ekspresi non-verbal lainnya. Brown & Levinson (1987) dalam teori kesantunan (Politeness Theory) menjelaskan bahwa greeting adalah bagian dari strategi kesopanan untuk memulai komunikasi dan membangun hubungan baik. Personal grooming dan greeting ini sering digunakan bersama sebagai bagian dari etiket atau tata krama dalam berinteraksi, baik secara profesional maupun sosial. Personal grooming menciptakan kesan visual pertama yang positif, sedangkan greeting membuka jalur komunikasi yang baik.

Hasil Penelitian:

- a. Studi ini menemukan bahwa dari ketiga petugas yang diamati dari sisi penampilan ketiganya, masing-masing menunjukkan penampilan yang cukup bersih dan rapi. dengan riasan wajah yang membuat penampilan mereka segar. Namun, kerapihan masing-masing

petugas tidak seragam dan tidak maksimal. Petugas pria bersih, tetapi standar seragamnya berbeda dengan petugas non medis lainnya: petugas laki-laki mengenakan dasi coklat sedangkan petugas pendaftaran tidak; petugas wanita mengenakan busana dan jilbab seragam dan dililit ke belakang, tetapi model jilbabnya berbeda.

- b. Penggunaan atribut identitas karyawan belum seragam. Hanya satu dari tiga petugas frontliner, pria, mengenakan tanda nama atau kartu identitas. Kedua petugas pendaftaran wanita, sebaliknya, tidak mengenakan tanda nama atau kartu identitas, yang merupakan tanda identitas karyawan rumah sakit tersebut.
- c. Ketiga petugas sudah mengimplementasikan mengenalkan jati diri kepada pelanggan/pasien dan keluarganya dengan menerapkan sapa, senyum, salam, sopan dan santun.
- d. Sikap petugas sudah terlihat membantu, namun sikap yang ditampilkan antara petugas satu dengan yang lain terlihat sikap yang berbeda-beda. Misalnya, beberapa petugas menggunakan telapak tangan untuk menunjukkan arah atau jempol untuk mengucapkan terima kasih sedangkan petugas yang lain tidak.

## 2. Kemampuan Komunikasi

Hasil Penelitian:

### a) Bahasa tubuh:

Bahasa tubuh adalah bentuk komunikasi non-verbal yang mencakup ekspresi wajah, gerakan tubuh, postur, dan kontak mata. Dalam konteks pelayanan prima, bahasa tubuh memainkan peran yang sangat penting karena dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Allan Pease dan Barbara Pease, 2004). Bahasa tubuh ketiga frontliner telah menyampaikan pesan kuat kepada pasien. Senyuman, kontak mata yang baik, postur tubuh yang terbuka, dan gerakan yang terkontrol.

### b) Kemampuan Mendengarkan:

Kemampuan ketiga petugas frontliner ini untuk mendengarkan dengan penuh perhatian selama penerimaan pasien sudah cukup baik, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa mereka tidak mengulangi pertanyaan saat mendengarkan penjelasan pasien atau berbicara dengan pasien.

### c) Empati:

Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan apa yang dialami orang lain, serta menunjukkan kepedulian terhadap perasaan dan kebutuhan mereka. Dalam konteks pelayanan prima, empati menjadi salah satu elemen kunci yang dapat meningkatkan kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan (Karla McLaren, 2013). Petugas frontliner sudah menunjukkan empati dan pemahaman tentang keadaan pasien. Namun perhatian yang diberikan perlu ditingkatkan lagi.

### d) Penyelesaian Konflik:

Kemampuan penyelesaian konflik pada saat observasi belum dijumpai, dikarenakan pada periode observasi tidak terjadi keluhan pasien.

### e) Nada Suara (Tone of voice):

Nada suara (tone of voice) merujuk pada cara seseorang mengungkapkan kata-kata, termasuk intonasi, kecepatan, volume, dan emosi yang terkandung dalam suara tersebut. Dalam konteks pelayanan prima, tone of voice sangat penting karena dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Carmine Gallo, 2014). Saat berbicara langsung dengan pasien, pelanggan, dan anggota keluarga, petugas frontliner suaranya terdengar cukup jelas dengan nada suara sedang, ramah, dan tenang.

### f) Keterampilan Verbal:

Ketiga petugas frontliner ini hanya bertanggung jawab untuk melakukan proses administrasi asuransi rutin atau menerima pendaftaran pasien, sehingga penggunaan kata-kata mereka masih kurang informatif dalam komunikasi dengan pasien. Saat pasien selesai

melakukan proses pendaftaran, tidak ada yang berusaha menawarkan produk layanan rumah sakit lainnya.

Pelayanan prima atau *service excellence*, adalah sikap, perilaku, atau cara pemberian layanan yang dilakukan oleh petugas pemberi layanan dengan memegang peran utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Memberikan pelayanan prima tidak harus mahal, cukup dengan berpenampilan rapi, selalu bersikap sopan, tersenyum, dan ramah kepada pasien; itu gratis dan dapat dilakukan oleh semua pemberi layanan. (Mrabet et al., 2022; Novitasari, 2022).

Menurut Aswan Usman, et all (2021) menyebutkan bahwa untuk memberikan layanan prima, pemberi layanan atau rumah sakit harus memiliki keterampilan tertentu. Keterampilan ini termasuk berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, menunjukkan gairah kerja dan selalu siap melayani. Mereka juga harus tenang dalam bekerja, tidak terlalu tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan mereka, baik yang berkaitan dengan bagian atau departemen mereka maupun bagian lainnya. Mereka juga harus mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu mengendalikan emosi mereka saat bekerja, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Dimana disebutkan pula oleh Y. Ilyas (2020), bahwa dalam mewujudkan sebuah pelayanan prima atau *service excellence* ada 3 prinsip yang harus dipenuhi, yaitu prinsip pertama adalah pelayanan yang unggul dan spesial disertai senyuman dan santun, prinsip kedua adalah mengembangkan suatu sistem pendukung yang mendorong sikap petugas untuk selalu berorientasi kepada pelanggan, dan prinsip ketiga adalah selalu memberikan pelayanan terbaik bagi pasien atau pelanggan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian observasi terhadap praktik pelayanan prima (*service excellence*) petugas frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri menunjukkan bahwa sebagian besar indikator pelayanan prima telah diterapkan dengan baik, seperti komunikasi ramah, sikap sopan, dan penggunaan bahasa tubuh yang positif. Sikap empati petugas juga sudah terlihat dalam interaksi dengan pasien, meskipun masih memerlukan penguatan. Semakin baik pelayanan prima yang diberikan kepada pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan (Novitasari, 2022). Pelayanan yang baik itu sendiri menjadikan pelayanan menjadi lebih bermutu dan akan berdampak pada pasien.

Namun dalam hasil penerapannya di lapangan dari penelitian observasi petugas frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri di atas terdapat beberapa kekurangan, seperti ketidakkonsistenan dalam standar penampilan (*seragam dan atribut identitas masih ada petugas yang belum memakai*) serta kurangnya inisiatif petugas dalam menawarkan layanan tambahan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan standar keseragaman dalam pelayanan dan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan proaktif dalam memberikan layanan.

Penerapan standar yang konsisten, program monitoring berkala, dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas frontliner sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan citra positif rumah sakit. Dengan demikian, Rumah Sakit YPK Mandiri dapat terus memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien dan keluarganya.

Praktik pelayanan prima oleh petugas frontliner di rumah sakit menurut teori Donabedian (1988) berhubungan erat dengan kualitas pelayanan kesehatan. Adapun dalam praktik pelayanan prima merupakan bagian dari rangkaian Struktur – Proses – Hasil yang terus berkesinambungan.

a) Struktur: Aspek ini mencakup karakteristik fisik, manusia, dan organisasi yang menyusun



sistem pelayanan kesehatan. Dalam konteks pelayanan prima petugas frontliner di rumah sakit, struktur mencakup kebijakan, prosedur, infrastruktur fisik, sumber daya manusia (termasuk keterampilan, pengetahuan, dan sikap petugas), dan pengaturan lingkungan kerja. Praktik pelayanan prima membutuhkan struktur yang solid dan mendukung untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

- b) Proses: Proses merujuk pada interaksi langsung antara pasien dan petugas kesehatan serta serangkaian aktivitas yang terjadi selama pelayanan kesehatan. Dimana praktik pelayanan prima yang telah disebutkan sebelumnya, seperti sambutan ramah, komunikasi yang jelas, responsif terhadap kebutuhan pasien, dan penyelesaian masalah yang efektif, semuanya merupakan bagian dari proses pelayanan yang berkualitas. Proses yang baik memastikan bahwa pelayanan disampaikan dengan cara yang aman, efektif, efisien, dan pasien-berpusat.
- c) Hasil: Hasil mengacu pada dampak dari pelayanan kesehatan terhadap kesehatan dan kepuasan pasien. Dalam konteks pelayanan prima, hasil yang diinginkan adalah terciptanya pengalaman positif bagi pasien, peningkatan kepuasan pasien, perbaikan kondisi kesehatan, dan pembentukan hubungan yang baik antara pasien dan rumah sakit.

Hal ini dapat dijadikan landasan dalam program peningkatan kualitas sumber daya manusia petugas frontliner di Rumah Sakit YPK Mandiri. Dengan fokus pada struktur, proses, dan hasil, rumah sakit dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengimplementasikan praktik terbaik untuk mencapai tujuan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dan kepuasan pelanggan.

### **Saran**

1. Berdasarkan hasil observasi disimpulkan bahwa perlu dibuatkan prosedur atau pedoman kebijakan tetap dengan memasukkan detail terkait sikap, komunikasi, dan tata cara memberikan informasi kepada pasien yang mengatur keseragaman praktik pelayanan prima di frontliner Rumah Sakit YPK Mandiri, sehingga diharapkan para petugas memiliki awareness atau kesadaran dan disiplin pribadi untuk melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan. Standar prosedur operasional tersebut disosialisasikan dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas. Menurut Y.Ilyas (2020), prinsip dasar pelayanan rumah sakit adalah prosedur pelayanan rumah sakit harus sederhana tetapi aturan pelaksanaan ketat dan selalu memberi pelayanan lebih dari yang diharapkan pasien. Dengan demikian, standar dan prosedur operasional (SOP) yang dikembangkan cukup sederhana, tapi harus dipatuhi dengan seksama sehingga keselamatan pasien diutamakan dan output pelayanan yang baik dapat terjamin.
2. Diperlukan juga adanya program evaluasi dan monitoring yang terjadwal sehingga proses pelayanan prima dapat termonitor secara berkala. Melakukan audit berkala yaitu monitoring rutin terhadap praktik pelayanan prima yang dilakukan oleh petugas, termasuk observasi langsung dan survei kepuasan pasien. Melakukan feedback pasien dengan mengumpulkan umpan balik dari pasien secara aktif untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dengan membuat kuesioner kepuasan pelanggan.
3. Perlu juga diadakan program refreshment atau penyegaran praktik pelayanan prima untuk pengembangan kompetensi secara berkala dari manajemen yang berguna bagi para petugas frontliner untuk mengupdate ulang informasi yang terlupa, meningkatkan inisiatif dan proaktif petugas dalam memberikan pelayanan. Program ini bertujuan mendorong petugas untuk dapat menawarkan layanan tambahan atau informasi terkait fasilitas rumah sakit yang mungkin relevan dengan kebutuhan pasien, seperti layanan kesehatan lain atau program kesehatan preventif. Sehingga mutu layanan keseluruhan dapat terjaga dengan baik (Y. Ilyas, 2020). Program penyegaran merupakan pelatihan yang berkelanjutan dengan mengadakan pelatihan berkala terkait komunikasi efektif, empati, dan ketrampilan penyelesaian konflik bagi petugas frontliner. Lakukan simulasi nyata dengan berbagai

skenario untuk meningkatkan kemampuan responsif dan proaktif dalam menangani kebutuhan pasien.

#### 4. Peningkatan Standar Penampilan dan Keseragaman

Menerapkan standar seragam yang seragam untuk semua petugas, termasuk atribut seperti dasi, jilbab, dan sepatu. Memastikan semua petugas selalu mengenakan ID card atau atribut papan nama sesuai standar rumah sakit untuk mempermudah identifikasi dan meningkatkan kepercayaan pasien.

#### 5. Peningkatan Aspek Empati dan Perhatian Lebih kepada pasien (Personal Touch)

Meningkatkan empati petugas dalam pelayanan dengan mengajarkan petugas untuk lebih memahami dan merespon kondisi emosional pasien, misalnya dengan pendekatan personal yang lebih hangat saat memberikan pelayanan. Penyelesaian konflik dengan cara melatih petugas untuk menangani keluhan atau konflik dengan cepat, tenang, dan profesional meskipun situasi tersebut jarang terjadi.

Rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung Rumah Sakit YPK Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien dan keluarganya, sehingga memperkuat citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

### DAFTAR PUSTAKA

- (Studi di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya, dan Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Hasan Sadikin Bandung), *Jurnal Ilmu Administrasi Public DIALOGUE*, Vol.3, Nomor 1, Bulan Juni 2021
- Adik Wibowo (2021), *Metodologi Penelitian Praktis Bidang Kesehatan*, PT. Raja Grafindo Persada, Depok
- Allan Pease dan Barbara Pease (2004), *The Definitive Book of Body Language*, Orion Publishing Group, 2004
- Anwar Hidayat (2012), *Artikel Penelitian Kualitatif Penjelasan Lengkap*, Statiskian
- Arif Rizalul (2024), *Penerapan Standar Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit*, <https://www.rri.co.id/daerah/803440/penerapan-standar-pelayanan-prima-pada-rumah-sakit>, Artikel Radio Republik Indonesia KBRN Meulaboh, Juli 2024
- Aswan Usman, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan (2021), *Penerapan Pelayanan Prima di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar*, *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, Volume 1, Nomor 2, Tahun 2021
- Carmine Gallo (2014), *Talk Like TED: The 9 Public-Speaking Secrets of the World's Top Minds*, NXB Phü Nür, Januari 2014
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2021), *Pelayanan Prima: Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan*. Jakarta: Pamekas.
- Daryanto, Drs (2021), *Konsumen dan Pelayanan Prima (Edisi Revisi)*, Penerbit Gava Media, Cetakan 1, 2021
- Deby Zulkarnain Rahadian Syah, dkk (2022), *Pelayanan Prima Keperawatan di Pelayanan Primer : Prespektif Perawat dan Pasien*, *Journal of Telenursing (JOTING)*, Volume 4, Nomor 1, Juni 2022
- Diah Priyantini, Gita Marini, Ariana Ulfa and Musrifatul Uliyah (2023), *Excellent Service and Patient Satisfaction in Health Clinic Services*, *FUNDAMENTAL AND MANAGEMENT NURSING JOURNAL* Vol. 6, No. 1, April 2023
- Donabedian, A. (1988). *The Quality of Care. How Can It Be Assessed?*. *JAMA*, 260(12), 1743–1748.
- DQLab (20245), *Artikel Teknik Pengolahan Data Kualitatif Mengenal 3 Tipe Observasi*
- dr. Moedjito Joyosisworo (2019), *Artikel Pelayanan Prima (Service excellence) di Rumah Sakit*.
- dr. Sri Rachmani, MKes., MH.Kes (2018), *Materi Pengajaran Etika dan Sikap Frontliner Rumah Sakit dalam Kesan Pertama Pelayanan*, Jakarta
- Elizabeth E. Tolley et al. (2016) - *Qualitative Methods In Public Health. A field guide for applied research*-Jossey-Bass

- Evi Martha, Sudarti Kresno (2017), *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*, PT. Grafindo Persada, Depok
- Hesti Lestari (2022), *Pelayanan Prima Pada rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Jawa*
- Karla McLaren (2013), *The Art of Empathy: A Complete Guide to Life's Most Essential Skill*, Sounds True, 2013
- Luluk Susiloningtyas, dkk (2022), *Kualitas Pelayanan Prima Tenaga Administrasi Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Kabupaten Kediri*, *Jurnal Ilmiah Pamenang*, Vol.4, No.2, Desember 2022
- Mukaron, Z., & Laksana, W. (2018). *Service Excellence: Konsep dan Implementasi dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Graha Ilmu.
- Nana Noviyada K, SE., MM (2023) , *Ulasan Layaknya Sektor Jasa Lainnya, Pelayanan Kesehatan pun harus Menerapkan Prinsip Service Excellence Dosen STIKES Telogorejo Semarang*
- Novitasari, D. (2022), *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Bagaimana Peran Pelayanan Prima dan Kualitas Pelayanan?*, *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen (JISMA)*, 1(1), 29–36
- Nunik Kusumawardhani, dkk (2015), *Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan*, PT. Kanisius, Yogyakarta
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring Customer Satisfaction: Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia
- RS YPK Mandiri (2022), *Company Profile Rumah Sakit YPK Mandiri Tahun 2022*, Jakarta
- Rubrika (2024), *Artikel Pelayanan Prima di Rumah Sakit: Pentingnya Memperhatikan Kualitas Pelayanan Kesehatan*
- Seta A. Wicaksana, Siti Sarah Ardani (2022), *PSIKOLOGI PELAYANAN: Kunci Pelayanan Prima di Masyarakat 5.0*, Dd Publishing, Januari 2022
- Suryani Hartati (2023), *Pengalaman Petugas Kesehatan dalam Pelayanan Service Excellence di Rumah Sakit Hermina*, *Jurnal Prosiding Penelitian dan Pengabdian Karya Cendekia*, 01 Juni 2023
- Tolley, E. E., et al. (2016). *Qualitative Methods in Public Health: A Field Guide for Applied Research*. San Francisco: Jossey-Bass
- Wikipedia (2024), *Service Excellence – Health Care*
- Yaslis Ilyas (2004), *Wajah Pelayanan Kesehatan Kita*, PT. Ikrar Mandiri Abadi, Djembatan
- Yaslis Ilyas (2020), *Modul Programming Hospital Service Excellence*, Yaslis Institute, Depok 2020