

KUALITAS FRONT OFFICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Neneng Irmawati¹, Gunawan², dan Wresti Andriani³

Program Studi Sistem Informasi STMIK YMI Tegal¹

Program Studi Teknik Informatika STMIK YMI Tegal^{2,3}

Email : irawatineneng4@gmail.com¹, gunawan.gayo@gmail.com²,
wresty.andriani@gmail.com³

Disubmit : 19/01/2022 | Diterima : 09/09/2022 | Diterbitkan : 04/10/2022

ABSTRACT

Hospitals meet the needs and demands of patients who expect the resolution of health problems because hospitals are considered capable of providing comfortable, fast, and responsive medical services to their patients. Hospitals that provide excellent service to their patients will get more value in the environment and the surrounding community. Patient satisfaction can be influenced by the provision of information provided by the hospital to its visitors. Improving the quality of service can increase profits and the hospital market. To provide maximum service, the hospital can provide a special place or officer to provide information. Because there is a front office service at the very front. Front office which is the central part that serves as the heart of all activities ranging from providing information. Therefore, the presence of front office staff is at the forefront of service at the hospital, which is required to be friendly, communicative and well-spoken and confident in serving visitors. This study is research on the quality of front office services in hospitals. This study was also conducted to find out how the responsibility of hospital front office officers in serving their patients. This research was conducted descriptively with direct observation. This study is presented to obtain information related to the provision of hospital front office services to visitors or patients. The method used in this study using the servqual and canoe methods, data collection was carried out using field studies and literature studies. The results showed that there was an influence between reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles on patient satisfaction, meaning that if reliability, responsiveness, Assurance, empathy and physical evidence (tangibles) increase, patient satisfaction will increase.

Keyword: Quality of service, front office, hospital

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah badan usaha yang menyediakan akomodasi dan memberikan pelayanan medis jangka pendek dan jangka panjang yang terdiri dari observasi, diagnosis, pengobatan dan rehabilitasi penyakit, cedera dan persalinan. Rumah Sakit juga merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan kedokteran dan dapat digunakan untuk

pelatihan dan penelitian tenaga kesehatan (Permenkes No.159b/1988).

Pelayanan kesehatan adalah semua upaya, baik secara individu maupun kolektif dalam suatu organisasi, untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat. (Kementerian Kesehatan, 2009).

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia, Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Kementerian Kesehatan RI, 2009b).

(CHOI, 2006) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah persepsi relatif tentang inferioritas atau superioritas antara organisasi dan karyawannya. Di sisi lain, (Mukherjee and Malhotra, 2006) mendefinisikan kualitas layanan sebagai hasil interaksi antara orang-orang, yaitu antara penyedia layanan dan konsumen. Dengan definisi lain, kualitas pelayanan sebagai suatu harapan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan, diinginkan, apa yang perlu disampaikan oleh penyedia layanan, harapan normatif, standar ideal, pelayanan yang diinginkan, dan harapan konsumen. Digambarkan sebagai tingkat pelayanan (Van Dyke, Prybutok and Kappelman, 1999)

Semua orang tahu rumah sakit sama seperti tempat yang dibutuhkan orang sakit untuk merawat. Sekarang ini banyak yang mengetahui bahwa rumah sakit memiliki manajemen modern. Manajemen rumah sakit modern telah memperhitungkan *front office* sebagai salah satu bagian dari kegiatan pengelolaan rumah sakit. *Front office* termasuk departemen yang paling utama dan paling mudah untuk dicari oleh pengunjung. *Front office* adalah area aktivitas penerimaan dan pemberi informasi yang terletak paling depan dibagian rumah sakit. *Front office* yang menangani fungsi-fungsi administrasi yang mencakup registrasi, pencatatan, pengarsipan, penagihan, pelayanan medis, keuangan, akuntansi, persediaan logistik, dan personalia

yang menangani fungsi administrasi Ini termasuk pendaftaran, kecatatan, pengarsipan, penagihan, layanan medis, keuangan, akuntansi, inventaris logistik dan personel (Sambodo, 2006).

Kepuasan pasien dengan pelayanan adalah perbandingan antara pandangan layanan yang diterima dengan harapan sebelum mendapatkan layanan. Jika harapan terpenuhi maka layanan memberikan kualitas baik dan mengarah pada kepuasan tinggi. Di sisi lain, jika harapan tidak terpenuhi maka layanan yang diinginkan tidak tercapai, kualitas layanan akan menjadi buruk atau tidak layak. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah pelayanan (Kotler *et al.*, 2000).

Studi yang telah dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit modern tidak saja menguntungkan pihak rumah sakit tetapi juga menguntungkan masrakat terutama dalam hal akses pelayanan yang terkemuka dengan menggunakan komputerisasi. Manajemen rumah sakit sudah memperhitungkan *front office* sebagi salah satu bagian dari rumah sakit, sehingga beberapa rumah sakit sudah menempatkan tenaga khusus untuk mengerjakan pekerjaan sebagai *front office* (Al Aufa, 2018).

Berbagai persoalan yang berkaitan dengan mutu pelayanan medis rumah sakit telah banyak dikaji oleh para peneliti sebelumnya. (Musniah, 2015), Menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap BPJS.

Rumah sakit sudah dikenal masyarakat sebagai tempat berobat. Dalam hal ini setiap orang akan mengerti bahwa berobat ke rumah sakit berarti orang sakit untuk tujuan pengobatan, tetapi dalam pengertian UU No. 22 tahun 2004 dijelaskan bahwa rumah sakit yang sebenarnya, rumah sakit adalah selain pengobatan, rehabilitasi dan pencegahan.(Hakim, 2020).

Selain itu, kebutuhan akan pelayanan medis khususnya rumah sakit semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain pertumbuhan penduduk. Karena minimnya fasilitas dan pelayanan penunjang medis, serta jumlah dokter yang jarang ditemui di klinik dan institusi medis, masyarakat cenderung meninggalkan lingkungan medis tradisional seperti klinik dan institusi medis swasta. (Wididana, 2016).

Bagi pasien, kualitas layanan yang diberikan oleh staff rumah sakit mempercepat pemulihan mereka. Berdasarkan hasil penelitian (Karassavidou, Glaveli and Papadopoulos, 2009) Ternyata aspek personal (*human factor*) dianggap penting bagi pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian (Chilgren, 2008) mutu pelayanan yang diharapkan pasien meliputi kecepatan jam pelayanan, sikap dan perilaku staf (dokter dan staf lain), serta kejelasan informasi yang diberikan. Kemampuan sumber daya manusia, terutama yang terlibat langsung dalam pengobatan, sangat penting dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu dan sesuai dengan harapan pasien.

Esensi kualitas *front office* adalah pemberian pelayanan prima kepada

masyarakat, yang merupakan perwujudan kewajiban penyedia layanan sebagai abdi masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan atau bermutu tinggi, penyedia jasa harus berpegang pada prinsip-prinsip mutu pelayanan.

Menurut (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1988) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Lima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Emphaty*, para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode *servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga diperoleh nilai jarak, yaitu selisih antara persepsi

konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima dengan apa yang diharapkan akan diterima. Pengukuran metode ini meliputi pengukuran kualitas pelayanan dari atribut-atribut masing-masing aspek, untuk mendapatkan nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterima. Namun, secara umum, tidak ada definisi yang seragam tentang konsep kualitas layanan (servqual). Metode Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut produk/jasa berlandaskan seberapa baik produk/ jasa itu dapat memuaskan *need's* pelanggan. Metode Kano dibedakan menjadi 3 kategori yang diinginkan pelanggan dan mampu mempengaruhi satisfaction pelanggan, yaitu: (Donoriyanto and Nugraha, 2021).

1. *Must-be Requirements* (MBR). Apabila kategori tersebut tidak dipenuhi, dengan demikian pelanggan akan merasa tidak puas. MBR adalah kriteria awal dari produk/jasa. Pelanggan menganggap kategori ini wajib ada sehingga secara eksplisit tidak memuaskan mereka.
2. *One-dimensional Requirements* (ODR). Kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.
3. *Attractive Requirements* (AR). Kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan

Dari uraian di atas, menyatakan bahwa peran *front office* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kelancaran proses manajemen, dan

diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional. Untuk itu peneliti membahas kualitas pelayanan *front office* dengan menggunakan metode *servqual* dan *kano*.

METODOLOGI

Penelitian ini memakai *Servqual* dan *Kano Method*, karena metode tersebut cocok digunakan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dalam awal pelaksanaannya nanti, peneliti akan mengumpulkan data dari salah satu rumah sakit terkait dengan atribut pelayanan pada perusahaan tersebut, selain itu mengumpulkan informasi terkait dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan rumah sakit. Pengumpulan data atribut ini dilakukan, untuk mempermudah proses pengolahan data pada penelitian ini.

Unit Analisa

Variabel atau obyek yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kinerja staff di *front office* rumah sakit. Subyek dalam penelitian ini adalah karyawan loket di *front office* rumah sakit. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah datang ke rumah sakit.

Menentukan Populasi

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purpose-driven sampling*, yaitu kumpulan sampel yang tidak acak, yang informasinya umumnya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan atau masalah penelitian. (Nur and Bambang, 2002). Dalam pengumpulan data terdapat jumlah sampel 80 dan jumlah populasi 100.

Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Studi Pustaka.

Studi pustaka, hal ini dilakukan untuk membantu peneliti memahami dan menguasai teori dan konsep dasar di balik penelitiannya. Penelitian ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi, jurnal, laporan ilmiah, dan lain-lain yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori yang kuat dalam analisis penelitian.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sudah dibuat sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Survei menggunakan dua jenis kuesioner: kuesioner kualitas rumah sakit dan kuesioner karakteristik pelayanan rumah sakit.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menurut cara memperolehnya adalah data primer dan data sekunder. Menurut (Sakaran, 2003) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai obyek penulisan. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari data-data yang merupakan hasil dari kuesioner.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari luar perusahaan. Data sekunder merupakan data tambahan terkait dengan penelitian ini. Meliputi literatur, hasil penelitian sebelumnya, jurnal, *web browsing*, dan sumber lain yang bertujuan memberikan dasar pemikiran untuk penjelasan lengkap tentang topik penelitian, dan kesimpulan yang ditarik adalah ilmu pengetahuan. Memiliki bobot yang ilmiah.

HASIL PENELITIAN

Dengan melakukan peringkatan atribut layanan, peneliti terlebih dahulu menentukan atribut layanan yang diinginkan oleh konsumen. Atribut layanan dimasukkan dalam kuesioner untuk dievaluasi oleh responden sehingga dapat dilihat atribut mana yang dianggap paling penting oleh konsumen dan mana yang kurang penting. Metode perhitungan ranking yang digunakan terdiri dari penggunaan nilai mean yang hasilnya disajikan dalam bentuk Tabel 1.

Tabel 1. Rata-rata Atribut Jasa

No.	Pernyataan	Rata-rata
1	Staf front office selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien.	5,15
2	Staf front office melakukan pencatatan administrasi dengan baik dan benar.	5,10
3	Staf front office selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya.	4,87
4	Staf front office memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti	4,85
5	Memberikan pelayanan yang totalitas.	4,84
6	Staf front office memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	4,80
7	Penampilan ruangan interior di front office rapih dan bersih.	4,78
8	Staf front office selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien.	4,76
9	Memberikan informasi jadwal pelayanan dokter.	4,76
10	Penampilan ruangan interior di front office rapih dan bersih.	4,73

11	Staf front office memiliki jam operasional yang telah ditentukan rumah sakit (24jam)	4,73
12	Tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di front office untuk pasien yang sedang menunggu.	4,69
13	Selalu menerima/ menjawab telfon luar dengan baik dan sopan	4,67
14	Staf front office memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien.	4,62
15	Staf memberikan arahan kepada pengunjung atau pasien yang membutuhkan	4,62
16	Tersedianya fasilitas hiburan (TV, koran, majalah) diruang tunggu pasien.	4,28

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa atribut jasa yang paling penting oleh konsumen adalah peringkat pertama yaitu staf front office selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien yang dibutuhkan responden sehingga menempati peringkat pertama dengan nilai rata-rata 5,15. Mengingat rumah sakit adalah layanan kesehatan yang sangat dibutuhkan sehingga dapat membuat kenyamanan bagi konsumennya.

Sebaliknya, tersedianya fasilitas hiburan diruang tunggu pasien tidak terlalu penting bagi konsumen sehingga menempati peringkat terakhir dari enam belas atribut yang ada. Atribut ini dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen karna dianggap tidak terpengaruh pada layanan rumah sakit.

Model Kano

Berdasarkan peringkat atribut pelayanan di atas, terlihat bahwa peringkat pertama adalah atribut yang

dianggap paling penting oleh konsumen dan peringkat terakhir adalah atribut yang tidak penting. Berdasarkan hasil tersebut, sifat-sifat tersebut dapat diklasifikasikan dalam model Kano. Pengelompokan menjadi tiga kategori diperoleh dari seluruh atribut yang dibagi tiga. Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Atribut Jasa Kategori Kano

No.	Pernyataan	Kano
1	Staf front office selalu ramah dan sopan pada saat memberikan pelayanan kepada pasien.	Must-be
2	Staf front office melakukan pencatatan adminstrasi dengan baik dan benar.	Must-be
3	Staf front office selalu siap membantu pasien yang membutuhkan bantuannya.	Must-be
4	Staf front office memberikan pelayanan dengan bahasa yang mudah dimengerti	Must-be
5	Memberikan pelayanan yang totalitas.	Must-be
6	Staff front office memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	Must-be
7	Penampilan ruangan interior di front office rapih dan bersih.	One-dimension al
8	Staf front office selalu bersedia dalam menanggapi permintaan pasien.	One-dimension al
9	Memberikan informasi jadwal pelayanan dokter.	One-dimension al
10	Penampilan ruangan interior di front office rapih dan bersih.	One-dimension al
11	Staf front office memiliki jam operasional yang telah ditentukan rumah sakit (24jam)	One-dimension al

12	Tersedia fasilitas tempat duduk yang nyaman di front office untuk pasien yang sedang menunggu.	Attractive
13	Selalu menerima/ menjawab telfon luar dengan baik dan sopan	Attractive
14	Staf front office memberikan perhatian personal yang sesuai kebutuhan pasien.	Attractive
15	Staff memberikan arahan kepada pengunjung atau pasien yang membutuhkan	Attractive
16	Tersedianya fasilitas hiburan (TV, koran, majalah) di ruang tunggu pasien.	Attractive

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa enam atribut teratas diklasifikasikan ke dalam kategori *attractive*. Dalam kategori ini, responden akan merasa lebih puas dengan peningkatan kinerja atribut, tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan kepuasan. Lima atribut berikut ini tergolong *one-dimensional* dimana, jika terpenuhi sepenuhnya, kepuasan pelanggan akan meningkat. Jika tidak, itu akan menyebabkan kepuasan berkurang. Lima atribut terakhir termasuk dalam kategori *must-be*, jika atribut pelayanan ada maka kepuasan pelanggan tidak akan meningkat, sedangkan jika atribut pelayanan tidak ada maka pelanggan tidak akan puas.

KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisa kualitas layanan *front office* dengan menggunakan system model *Servqual* dan Kano. Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian ini menggunakan enam belas atribut yang dianggap penting. Semua atribut merupakan hasil dari penggunaan

metode *Servqual*. Dari enam belas atribut tersebut yang kemudian dikategorikan ke dalam model kano. enam atribut teratas diklasifikasikan ke dalam kategori *must be*, lima atribut dikategorikan ke dalam *one-dimension*, lima kategori terakhir ke dalam *attractive*. Dalam kategori ini, responden akan merasa lebih puas dengan peningkatan kinerja atribut, tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan kepuasan. Strategi dalam mengupayakan peningkatan mutu pelayanan salah satunya adalah memberikan pelayanan maksimal kepada responden. Dengan adanya penelitian ini manajerial dapat mengidentifikasi atribut-atribut jasa pelayanan apa saja yang harus segera dilakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

SARAN

Dari uraian diatas penulis memberikan saran yaitu kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat penting dalam hal pelayanan di rumah sakit. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan mutu kualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien atau pengunjung.

Sebagai penelitian lanjutan maka dapat dilakukan dengan mengambil responden karyawan agar terdapat perbandingan yang dirasakan pasien dan juga dirasakan karyawan, untuk mendapatkan perbandingan yang menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Aufa, B. (2018) 'Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Ketidaktepatan Waktu Pengembalian Berkas Rekam

- Medis Rawat Inap Di Rs X Bogor', *Jurnal Vokasi Indonesia*, 6(2), Pp. 41–46.
- Chilgren, A.A. (2008) 'Managers And The New Definition Of Quality.', *Journal Of Healthcare Management*, 53(4).
- Choi, J.I.N.H.O. (2006) 'The Relationship Among Transformational Leadership, Organizational Outcomes, And Service Quality In The Five Major Ncaa Conferences'. Texas A&M University.
- Donoriyanto, D.S. And Nugraha, I. (2021) 'Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano', *The Higher Education Press* [Preprint].
- Van Dyke, T.P., Prybutok, V.R. And Kappelman, L.A. (1999) 'Cautions On The Use Of The SERVQUAL Measure To Assess The Quality Of Information Systems Services', *Decision Sciences*, 30(3), Pp. 877–891.
- Hakim, L.N. (2020) 'Perlindungan Lanjut Usia Pada Masa Pandemi Covid-19', *Info Singkat, XII (10/II/Puslit/Mei/2020)* [Preprint].
- Karassavidou, E., Glaveli, N. And Papadopoulos, C.T. (2009) 'Quality In NHS Hospitals: No One Knows Better Than Patients', *Measuring Business Excellence* [Preprint].
- Kotler, P. Et Al. (2000) *Introducción Al Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Mukherjee, A. And Malhotra, N. (2006) 'Does Role Clarity Explain Employee-Perceived Service Quality? A Study Of Antecedents And Consequences In Call Centres', *International Journal Of Service Industry Management* [Preprint].
- Musniah, J. (2015) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Polewali Mandar', *Universitas Negeri Makassar* [Preprint].
- Nur, I. And Bambang, S. (2002) 'Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen', *Edisi Pertama. BPFE Yogyakarta* [Preprint].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. And Berry, L. (1988) 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality', 1988, 64(1), Pp. 12–40.
- Sakaran, U. (2003) 'Research Method For Business A Skilljbuilding Approach, Fourht Internet Advertising', *Interactive Marketing*, 13(3), P. 34.
- Sambodo, A. (2006) 'Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel'.
- Wididana, K.B.S. (2016) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng', *Jurnal Ekonomi & Bisnis Jagaditha*, 3(1), Pp. 78–93.