

## **PELAYANAN PRIMA STAF TATA USAHA DALAM PENDAFTARAN PASIEN RAWAT JALAN DI UNIT PUSKESMAS KECAMATAN PALMERAH, JAKARTA BARAT**

**Rini Sumiati<sup>1\*</sup>, Syahroni<sup>2</sup>, Laila Chairani<sup>3</sup>, Gita Jelita Ramanur Nagita<sup>4</sup>,  
Nayana Aidha Salasti<sup>5</sup>**

*<sup>1,2,3,4,5</sup> Prodi Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang*

*\*E-Mail: rinisumiati085@gmail.com*

### **ABSTRAK**

Penulisan ini tentang layanan masyarakat dalam pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. Tujuan dari penulisan ini untuk mengetahui bagaimana layanan masyarakat dalam pendaftaran pasien rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. Dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan riset kepustakaan. Berdasarkan pengamatan, terdapat 3 kendala yang dialami dalam pelayanan pendaftaran yaitu antrian Panjang yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lama, kurangnya informasi yang jelas sehingga terjadi kendala saat pendaftaran, kurangnya informasi jadwal pelayanan sehingga pasien datang diluar jam yang ditentukan. Penulis menyarankan agar ditingkatkannya system informasi dan komunikasi, penambahan tenaga staf di bagian pendaftaran, evaluasi berkala tentang alur pelayanan dan fasilitas penunjang sehingga tidak ada lagi kejadian pasien yang salah jadwal.

Kata kunci : Pelayanan Prima, Staf Tata Usaha, Pendaftaran Pasien

### **ABSTRACT**

*This writing is about public services in outpatient registration at the Palmerah District Health Center, West Jakarta. The purpose of this writing is to find out how public services are in outpatient registration at the Palmerah District Health Center, West Jakarta. It is done using interview, observation, and library research methods. Based on observations, there are 3 obstacles experienced in registration services, namely long queues that cause long waiting times, lack of clear information so that obstacles occur during registration, lack of service schedule information so that patients come outside the specified hours. The author suggests that the information and communication system be improved, additional staff in the registration section, periodic evaluation of the service flow and supporting facilities so that there are no more incidents of patients who are on the wrong schedule.*

*Keywords : Excellent Service, Administrative Staff, Patient Registration*

### **PENDAHULUAN**

Dalam dunia pelayanan khususnya di bidang pelayanan kesehatan, sikap melayani sangat diperlukan. Perlu diingat bahwa penyedia layanan memerlukan kemampuan dalam melayani setiap pelanggan demi mendukung pelayanan agar terus maju dan berkembang. Untuk menjaga agar pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik, maka agar dikenal dengan istilah pelayanan prima. Puskesmas sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di tingkat pertama memiliki peran penting dalam memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada

masyarakat. Salah satu layanan yang menjadi perhatian adalah pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan. Proses pendaftaran yang efisien, ramah, dan cepat menjadi cerminan dari kualitas pelayanan prima di sebuah puskesmas.

Layanan yang diberikan haruslah sesuai dengan standar pelayanan seperti yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan prima perlu mendapatkan perhatian yang khusus, karena pelayanan yang dilakukan oleh setiap staf tata usaha menjadi tolak ukur puskesmas dalam bidang pelayanan puskesmas. Pasien-pasien yang datang adalah orang-orang yang sakit yang mencari kesembuhan sangat mengharapkan perlakuan yang baik dan sopan. Petugas-petugas yang bersikap acuh tak acuh terhadap pasien akan dapat menambah beban pasien tersebut.

Di Puskesmas Kecamatan Palmerah, pelayanan pendaftaran pasien rawat jalan menjadi salah satu aspek yang terus di perbaiki. Hal ini penting untuk menjamin pasien mendapatkan pelayanan yang memadai dan sesuai standar. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat tantangan seperti antrian panjang, keterbatasan sumber daya manusia, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, evaluasi dan pengembangan pelayanan prima oleh staf tata usaha di unit pendaftaran menjadi hal yang mendesak untuk di lakukan.

Loket pendaftaran sendiri mempunyai tugas utama yaitu, melakukan pendaftaran pasien BPJS maupun non BPJS. Adakalanya bagian loket pendaftaran menemui kendala yang di hadapai, entah dari sisi pasien atau pun dari sisi pelayanan puskesmas itu sendiri.

Beberapa kendala yang di hadapi oleh staf tata usaha dalam memberikan pelayanan prima yaitu dalam melayani *customer* atau pasien terkadang staf tata usaha/staf loket sering melakukan komunikasi tambahan dengan petugas staf tata usaha lainnya di luar konteks pekerjaan sehingga mengganggu jalannya pelayanan. Akibat tumpang tindihnya pekerjaan yang disebabkan oleh kurang tegasnya pihak manajemen juga merupakan salah satu kendala tercapainya pelayanan prima pada loket pendaftaran.

Pelayanan prima perlu mendapatkan perhatian yang khusus, karena pelayanan yang dilakukan oleh setiap staf tata usaha menjadi tolak ukur puskesmas dalam bidang pelayanan puskesmas. Pasien-pasien yang datang adalah orang-orang

yang sakit yang mencari kesembuhan sangat mengharapkan perlakuan yang baik dan sopan. Petugas-petugas yang bersikap acuh tak acuh terhadap pasien akan dapat nambah beban pasien tersebut.

Berdasarkan beberapa kendala yang penulis jelaskan di atas, maka menjadi hal yang menarik untuk dapat dilakukan pengamatan. Oleh karena itu, penulis memilih judul laporan penulisan “Pelayanan Prima Staf Tata Usaha Dalam Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Unit Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat”.

## **METODE PENELITIAN**

Menggunakan Data Primer yang merupakan data yang berasal dari sumber asli pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket (Sugiono 2017:137). Dan Metode Observasi yang merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain Sugiono (2018:229). Obsevasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan bukti penguat data berupa gambar dokumentasi, dokumen-dokumen, tulisan-tulisan. Dokumen juga merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

Pusat Kesehatan Masyarakat, atau yang disingkat dan lebih dikenal di Indonesia dengan nama Puskesmas, adalah Unit Pelaksana Teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Sebagai unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan dalam unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota, tugasnya adalah menyelenggarakan sebagian tugas teknis Dinas Kesehatan Pembangunan Kesehatan. Maksudnya adalah sebagai penyelenggara upaya kesehatan seperti melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi. Sementara pertanggung jawaban secara keseluruhan ada di Dinkes dan sebagian ada di

Puskesmas.

Sejarah perkembangan kesehatan masyarakat di Indonesia dimulai sejak pemerintahan Belanda pada abad ke-16. Kesehatan masyarakat di Indonesia pada waktu itu dimulai dengan adanya upaya pemberantasan cacar dan kolera yang sangat ditakuti masyarakat pada waktu itu. Kolera masuk di Indonesia tahun 1927 dan tahun 1937 terjadi wabah kolera eltor di Indonesia. Kemudian pada tahun 1948 cacar masuk ke Indonesia melalui Singapura dan mulai berkembang di Indonesia. Sehingga berawal dari wabah kolera tersebut maka pemerintah Belanda pada waktu itu melakukan upaya-upaya kesehatan masyarakat. Kemudian pada September 1959, wabah malaria masuk ke Malang. Dengan tekad di dada, malaria ditargetkan terberantas pada tahun 1970.

Puskesmas Kecamatan Palmerah memiliki kebijakan mutu dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat, yaitu menjadikan pelayanan kesehatan sebagai pilihan utama dan terjangkau serta melayani masyarakat dengan berorientasi pada kepuasan pelanggan, standar mutu yang terjamin, berkomitmen pada peningkatan mutu yang berkelanjutan, dengan tetap sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Ada pun nilai-nilai organisasi yang dianut semua pelaksana kegiatan-kegiatan pelayanan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Palmerah terwujud dalam Sehat Itu Utama, yang dijabarkan sebagai berikut: Senang menjalankan tugas; Empati kepada pelanggan; Hati selalu gembira; Anak, ibu, muda, dan tua diberi pelayanan; Tidak takut pada tantangan; Inisiatif; Tujuan jelas pelayanan baik; Usaha keras menjadi cara; Utamakan kepuasan pelanggan; Tanpa pamrih membantu sesama; Amalan baik menjadi tujuan; Motivasi berkesinambungan; Agar hidup lebih berkualitas.

Proses pelayanan staf tata usaha dalam pendaftaran pasien di Puskesmas Palmerah mempunyai beberapa langkah yang harus dijalani oleh pasien yang ingin berobat yaitu : (1) Petugas *Screening* memastikan bahwa setiap pasien yang datang mendaftar menggunakan masker; (2) Petugas *Screening* mengarahkan pasien untuk mengambil nomor antrian dan menunggu panggilan di depan Loker Pendaftaran; (3) Petugas pendaftaran menanyakan apakah pasien sudah pernah berkunjung di Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Palmerah; (4) Petugas pendaftaran

menanyakan keluhan pasien, Unit Layanan yang di tuju, memiliki BPJS/KTP serta meminta pasien mengisi Formulir *General Consent* untuk pasien baru; (5) Petugas pendaftaran memasukan Nomor BPJS/NIK, memastikan nama dan tanggal lahir sudah sesuai dengan identitas dan memilih Unit layanan yang di tuju kedalam aplikasi SIKDA OPTIMA; (6) Petugas mengarahkan pasien untuk menuju poli yang akan dikunjungi.



Gambar 1. Proses Pelayanan Pendaftaran Pasien

Adapun tujuan pendaftaran yang dilakukan oleh pasien saat berobat ke Puskesmas Palmerah adalah: (1) Mendapatkan layanan kesehatan: memastikan bahwa pasien dapat Menerima perawatan yang dibutuhkan; (2) Pengumpulan data kesehatan: membantu pemerintah dalam pengumpulan data untuk perencanaan dan pengembangan pelayanan kesehatan; (3) Peningkatan pelayanan: dengan data yang akurat, Puskesmas dapat mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan.



Gambar 2. Lembar Pendaftaran ke Poli

Berdasarkan peraturan Kementerian Kesehatan No.19 tahun 2024 tentang pelayanan masyarakat, maka setiap puskesmas menyediakan layanan poli yang telah ditetapkan agar bagi masyarakat yang menderita sakit ringan tidak harus datang kerumah sakit, adapun poli yang ditetapkan meliputi: (1) Balai Pengobatan Umum (BPU). BPU merupakan tempat pemeriksaan kesehatan umum oleh dokter yang memiliki kompetensi, yang meliputi observasi dan diagnosa medis, guna mencegah penyakit, melakukan penyuluhan hingga pengobatan; (2) Balai Pengobatan GIGI (BPG). BPG merupakan tempat pemeriksaan kesehatan mulut dan gigi oleh dokter spesialis gigi, yang meliputi observasi dan diagnosa medis, guna mencegah maupun mengobati penyakit pada gigi; (3) Poli Penyakit Tidak Menular (PTM). PTM bertujuan untuk mencegah dan mengobati penyakit tidak menular, yaitu: (a) Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS). MTBS merupakan upaya yang ditujukan untuk menurunkan sakit maupun tingkat kematian sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan balita di Puskesmas Kecamatan Palmerah; (b) Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). KIA disediakan untuk memberikan pelayanan bagi ibu hamil dari awal kehamilan sampai menjelang persalinan, ibu nifas serta bayi baru lahir dan balita, yang bertujuan membantu mempersiapkan kelahiran serta melakukan deteksi dan stimulasi dini tumbuh kembang bayi hingga bayi berusia 5 tahun; (c) Keluarga Berencana (KB). Layanan KB disediakan bagi pasangan usia subur yang ingin mendapatkan informasi program KB, mengikuti program KB, atau berkonsultasi seputar masalah KB;(d) Rumah Bersalin (RB)



Gambar 3. Poli Keluarga Berencana (KB)

merupakan fasilitas ruangan yang disediakan untuk ibu yang akan melahirkan.

Tersedia 10 tempat tidur terdiri dari 6 TT di ruang perawatan dan 4 TT di ruang VK; (e) Poli Layanan 24 Jam. Poli ini merupakan pelayan umum layaknya poli BPU namun poli layanan 24 jam lebih mengedepankan tindakan tindakan yang bersifat kegawat daruratan.



Gambar 4. Poli Layanan 24 Jam

Dalam praktiknya pada pelaksanaan pendaftaran pasien rawat jalan di unit Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, terdapat beberapa kendala atau hambatan di lapangan, yaitu: (1) Antrian Panjang, banyak pasien yang mendaftar secara bersamaan sering menyebabkan waktu tunggu yang lama. Waktu Tunggu semakin lama, mengakibatkan pasien harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan medis, bisa meningkatkan stres dan kecemasan bagi pasien dan keluarga. Staf medis mungkin merasa tertekan karena harus menangani banyak pasien sekaligus yang bisa berdampak pada kualitas layanan yang di berikan. Sehingga pasien akan merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima, bukan hanya itu aja akan meningkatkatnya resiko infeksi, jika pasien harus menunggu lama di ruang tunggu yang penuh sesak; (2) Kurangnya informasi, mengenai persyaratan administrasi sering kali menjadi kendala bagi pasien saat proses pendaftaran. Banyak pasien yang tidak mengetahui dokumen-dokumen penting yang perlu di bawa seperti KTP, kartu BPJS dan dokumen lainnya. Akibatnya, mereka ketunda



dalam proses pendaftaran dan harus kembali kerumah untuk mengambil dokumen yang kurang. Hal ini tidak hanya menyita waktu dan tenaga, namun juga menimbulkan rasa kecewa karena harus bulak-balik. Selain itu, situasi dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien lain yang sedang menunggu. Oleh karena itu, penting untuk memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai persyaratan administrasi agar proses pendaftaran dapat berjalan lancar dan efisien.

Adapun solusi yang dapat dilakukan untuk mengurangi kendala tersebut antara lain, menambahkan titik pendaftaran baru pada loket agar pasien yang datang tidak mengantri terlalu lama dan lebih aktif dalam mengedukasi tentang pelayanan saat berobat kepada pasien terutama pada pasien dengan data baru atau pasien belum terdaftar.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Puskesmas Kecamatan Palmerah merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama di wilayah Jakarta Barat yang telah berdiri sejak tahun 2005 dan memiliki peran penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Staf Tata Usaha, khususnya bagian pendaftaran rawat jalan, telah menerapkan prinsip pelayanan prima yang mencakup kemampuan teknis, sikap yang ramah dan profesional, penampilan yang rapi, serta perhatian dan tindakan yang responsif terhadap pasien.

Penulis memberikan saran untuk perbaikan pelayanan, antara lain: (1) Penguatan sistem informasi dan komunikasi, seperti pemasangan papan informasi elektronik, penyebaran brosur, serta peningkatan penggunaan aplikasi digital (JKN Mobile dan Jaksehat), agar pasien lebih mudah mengetahui persyaratan administrasi dan jadwal layanan; (2) Evaluasi berkala terhadap alur pelayanan dan fasilitas penunjang, termasuk sistem antrian, kebersihan area layanan, dan ketersediaan sarana informasi, guna memastikan kenyamanan dan keamanan pasien selama berada di lingkungan Puskesmas.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aulia. 2015. *Implementasi Service Excellence Olrh Coustumer Service Pada BMT Bismillah Sukorejo*. Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo.
- Barata, Adya. 2017. *Dasar-dasar Pelayanan Priama*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excelent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung Cv Pustaka Setia.
- Nashar. 2020. *Kualitas pelayanan dan meningkatkan kualitas masyarakat*. Jawa Timur: Publishing.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 *Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Peraturan Kementrian Kesehatan No.19 tahun 2024 *Tentang Pelayanan Masyarakat*.
- Rahmayanty, Nina.(2015). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Zulkarnain, Wildan, Sumarno, Raden Bambang, Nm, Nita.2018. *Manajemen Dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima, Cet.1*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, M., Situmorang, M.,& Larasaty, G. Analisis umum pelayanan pendaftaran rawat jalan di Klinik Utama tahun 2022. *Jurnal Ilmiah Universitas Dharmawangsa*,17(2). *Retrieved from* jurnal.dharmawangsa.ac.id
- Nurjanah, S. 2021. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9 (1), 45-52. Analisis sistem informasi pendaftaran pasien rawat jalan di RSUD.