

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
PELAYANAN PRIMA *FRONT DESK* DALAM MELAYANI
PENDAFTARAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

TUGAS AKHIR



Oleh:

**PUTRI AULIYA TZABITA
152011013028**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2023**

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
PELAYANAN PRIMA *FRONT DESK* DALAM MELAYANI
PENDAFTARAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

TUGAS AKHIR



Oleh:

**PUTRI AULIYA TZABITA
152011013028**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III
ADMINISTRASI PERKANTORAN FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 24 Juli 2023



Putri Auliya Tzabita
NIM. 152011013028

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
PELAYANAN PRIMA *FRONT DESK* DALAM MELAYANI
PENDAFTARAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Bidang Administrasi Perkantoran
Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi
Universitas Airlangga

Oleh:

Putri Auliya Tzabita
NIM.152011013028

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., A.WP., CHRM
NIP. 198507092016033101

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
PELAYANAN PRIMA *FRONT DESK* DALAM MELAYANI
PENDAFTARAN PASIEN DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Disusun oleh:

Putri Auliya Tzabita
NIM. 152011013028

Telah diuji pada tanggal

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Administrasi Perkantoran
Fakultas Vokasi Universitas Airlangga



Dr. Rahmat Yuliawan, SE.,MM.,A.WP.,CHRM
NIP. 198507092016033101

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Administrasi Perkantoran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi

Hari/Tanggal : Senin, 24 Juli 2023

Pukul : 13.00 – 17.00 WIB

Tempat : Kelas B/R. 101

Panitia Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Rizky Amalia Sinulingga, S.Ak., M.A.B

NIP. 199401022019032019

Anggota Penguji I



Gagah Gayuh Aji, S.M., M.Sc

NIP. 199211202020073101

Anggota Penguji II



Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., CHRM

NIP. 198507092016033101

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya serta shalawat dan salam senantiasa tercurahkan bagi Rasulullah SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal Magang kerja dengan benar dan sesuai yang diharapkan. Proposal yang diajukan ini berisikan tentang informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Magang Kerja yang penulis selenggarakan sebagai sarana untuk mengenalkan kondisi nyata di lapangan pekerjaan.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis dibantu oleh beberapa pihak yang senantiasa memberikan dukungan, pembelajaran, dan bimbingan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dan tersusun dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dosen Pembimbing
2. Prof. Dr. Anwar Ma'aruf, Drh., M.Kes., Selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan vokasional
3. Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., A.WP.,CHRM., Selaku Koordinator DIII Program Studi Administrasi Perkantoran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Magang Kerja.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga DIII Program Studi Administrasi Perkantoran yang telah berjasa dalam memberikan ilmu yang bermanfaat
5. Ibu Dr, Ira Sari Yudaniayati, M.P., drh., Selaku Direktur Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan magang.
6. Ibu Dr. Miyayu Soneta S., M.Vet., drh., Selaku Wakil Direktur 2 & SDM Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan magang.
7. Ibu Sri Winarni SE., Selaku Pembimbing magang kerja yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan magang, serta membagi ilmu dan kesabaran selama magang berlangsung

8. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan dorongan semangat sejak awal hingga selesainya laporan ini
9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan magang kerja.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi dan menambah pemahaman serta bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca.

Surabaya, 24 Juli 2023

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima *front desk* dalam melayani pendaftaran pasien rumah sakit hewan pendidikan universitas airlangga. Tujuan penelitian untuk mendapatkan alur standar operasional prosedur pelayanan pada rumah sakit hewan pendidikan universitas airlangga dan untuk melaksanakan alur yang sesuai dengan standar operasional prosedur agar tepat, cepat, efektif, efisien dan terhindar dari kesalahan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tahapan pengembangan standar operasional prosedur meliputi identifikasi kebutuhan, rancang standar operasional prosedur, pelatihan dan evaluasi standar operasional prosedur. Kesimpulan dari penelitian ini ialah standar operasional prosedur membantu *front desk* dalam pelayanan, menjaga kualitas yang sesuai dengan standar operasional prosedur, terjalin komunikasi yang efektif dan terciptanya kepuasan pemilik hewan sehingga saran yang dapat diberikan ialah dapat mengembangkan system pelayanan online untuk meningkatkan efisiensi dalam mengakses pelayanan kesehatan hewan di rumah sakit hewan pendidikan universitas airlangga.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas, Standar Operasional Prosedur.

ABSTRACT

This study discusses the application of standard operational front desk prima facie service procedures in serving patient registration of veterinary hospital education of Airlangga University. The purpose of the research is to obtain the standard line of operational service procedures at the veterinary hospital of the university of Airlangga education and to carry out a line that conforms to the standard of operational procedures to be precise, fast, effective, efficient and avoid mistakes. The research methods used are qualitative descriptive methods with observational data collection techniques, interviews and documentation. The results obtained from this study are the stages of developing standard operational procedures including identification of needs, design standard operational procedures, training and evaluation of standard operational procedures. The conclusion of this study is that procedural operational standards help front desk in service, maintain quality that conforms to procedural operational standards, and provide a better understanding of the procedural operational standards. Effective communication and animal owner satisfaction are established so that advice can be given to develop an online service system to increase efficiency in accessing animal health services at the university's veterinary education hospital. Keywords : Hospital, Quality, Standard Operating Procedures.

Keywords: Service, Quality, Standard Operating Procedure.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	viiiviii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelayanan Prima	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	5
2.1.2 Indikator Pelayanan Prima.....	6
2.1.3 Tujuan Pelayanan Prima.....	6
2.1.4 Manfaat Pelayanan Prima	7
2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima.....	8
2.2 Standar Operasional Prosedur	9
2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	9
2.2.2 Pihak Penyusun Standar Operasional Prosedur	9
2.2.3 Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur	11
2.2.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur	133
2.2.5 Simbol-Simbol Dalam Prosedur	14

2.3	Front Desk Agent	188
2.3.1	Pengertian Front Desk Agent.....	188
2.3.2	Kepribadian Front Desk	188
2.3.3	Peranan Front Desk	199
2.3.4	Tugas dan Tanggung Jawab Front Desk	19
BAB 3 METODE PENELITIAN		211
3.1	Waktu dan Tempat Pelaksanaan	211
3.2	Metode Penelitian.....	222
3.3	Sumber Data.....	222
3.4	Teknik Pengumpulan Data	233
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		255
4.1	Profil Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	255
4.2	Deskripsi Hasil	266
4.3	Pembahasan.....	277
4.3.1	Tahapan Pengembangan Standar Operasional Prosedur	277
4.3.2	Sistem Layanan Registrasi Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	27
4.3.3	Tata Tertib Layanan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	299
4.4	Hasil Perancangan	30
4.4.1	Instrumen Penyusunan Dokumen Standar Operasional Prosedur	30
4.4.2	Uraian Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan	333
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN		422
5.1	Simpulan	422
5.2	Saran	433
DAFTAR PUSTAKA		444
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Pasien Baru Rawat Jalan.....	37
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Pasien Lama Rawat Jalan	39
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Pasien <i>Emergency</i>	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Diagram Alir.....	15
Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian	21
Tabel 4.1 Jam Pelayanan RSHP.....	28
Tabel 4.2 Legend <i>Flowchart</i> Pasien Baru Rawat Jalan	36
Tabel 4.3 Legend <i>Flowchart</i> Pasien Lama Rawat Jalan.....	38
Tabel 4.4 Legeng <i>Flowchart</i> Pasien <i>Emergency</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	48
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	52
Lampiran 3 Surat Pernyataan Instansi.....	54
Lampiran 4 Keterangan Validitas	56
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Tugas Akhir	58
Lampiran 6 Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual.....	60

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era sekarang mutu pelayanan menjadi faktor utama yang dilihat dari kualitas suatu rumah sakit, karena baik buruknya suatu instansi dilihat dari pelayanan dan fasilitas serta sarananya. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (Kepmen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 menyatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD. Observasi yang dilakukan adalah pelayanan kesehatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, tentunya dalam konteks pelayanan publik, Rumah Sakit sebagai penyedia layanan jasa kesehatan.

Rumah sakit memegang peran yang sangat penting dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat maupun hewan. Acuan baru pelayanan kesehatan mewajibkan rumah sakit memberikan pelayanan bermutu sesuai kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menetapkan kode etik profesi dan medis. Dengan perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, Rumah Sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah instansi dan berkembangnya suatu instansi diperlukan gerakan revolusi mutu melalui pendekatan sistem manajemen yang mengangkat sesuatu sebagai strategi atau usaha yang berorientasi pada kepuasan konsumen melibatkan konsumen dan seluruh anggota organisasi,

persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah instansi penyedia jasa atau layanan untuk selalu menyenangkan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik.

Kualitas pelayanan merupakan tindakan penyedia jasa layanan yang dilakukan dengan penuh integritas untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada konsumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Kualitas pelayanan memegang peranan yang sangat penting tidak terkecuali pelayanan pada Rumah Sakit Hewan. Kualitas pelayanan merupakan cerminan pada instansi, apabila penyedia jasa layanan tidak mampu melayani konsumen dengan baik maka ada kemungkinan timbulnya rasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. “Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.” (Tjiptono, 2020)

Kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Hewan merupakan faktor utama untuk mengukur tingkat kinerja aktual yang dirasakan setelah pelayanan diberikan dan kepuasan juga merupakan inti dari penelitian yang berorientasikan kepada loyalitas konsumen, hal ini akan membentuk adanya pelayanan yang memuaskan serta bermutu. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan akan mendatangkan konsumen baru dan akan berpengaruh positif terhadap citra pada rumah sakit.

Oleh sebab itu dibutuhkan SOP yang memuat alur proses kinerja secara rinci dan sistematis sebagai pedoman yang mengarahkan dan dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu pekerjaan. “Standar Operasional Prosedur adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.” (Rakhmawati, 2022)

Upaya pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, Rumah Sakit selaku pemberi layanan harus memberi pedoman pelayanan berupa Standar Operasional Prosedur sebagai salah satu alat untuk meningkatkan produktivitasnya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pembuatan Alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga?
2. Bagaimana Pengoperasian Alur Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga?

1.3 Batasan Masalah

Dibutuhkan SOP yang memuat alur proses kinerja secara rinci dan sistematis sebagai pedoman yang mengarahkan dan dapat digunakan untuk mengevaluasi suatu pekerjaan, untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan berdasarkan Standar Operasional Prosedur.

1.4 Tujuan

1. Untuk mendapatkan alur Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.
2. Untuk melaksanakan alur yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur agar tepat, cepat, efektif, efisien dan terhindar dari kesalahan.

1.5 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mengetahui Penerapan Efektivitas Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.

2. Bagi Universitas

Untuk mengetahui kesesuaian kurikulum yang telah dilaksanakan dengan praktik nyata di dunia kerja serta sebagai bahan evaluasi tingkat kemampuan mahasiswa dalam memperlajari pembelajaran selama di perkuliahan.

3. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk evaluasi dan peningkatan kinerja sebelumnya agar mampu diperbaiki di kemudian hari.

4. Bagi pembaca

Sebagai bahan wawasan dan referensi penulisan tugas akhir terkait evaluasi merger organisasi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Prima

2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Pelayanan prima mengedepankan kepuasan konsumen di atas segalanya (Ismanto, 2014). Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik, dalam memberikan layanan terbaik pada konsumen harus berorientasi pada kepentingan para konsumen sehingga memungkinkan petugas pelayanan mampu memberikan kepuasan yang optimal (Laksana, 2018). Pelayanan prima yang bermutu tinggi minimal memiliki tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada konsumen upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan konsumen dengan berorientasi kepada standar pelayanan tertentu (Fendi, 2008).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan prima adalah kepedulian perusahaan terhadap pelanggannya dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan harapan dan kepercayaan pelanggan.

2.1.2 Indikator Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan berkualitas tinggi yang selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara terus menerus, konsisten dan akurat. Adapun indikator pelayanan prima sebagai berikut (Rahmayanty, 2013):

1. Kecepatan waktu pelayanan
2. Akurasi atau ketepatan pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
4. Tanggung jawab dalam menangani keluhan pelanggan
5. Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
6. Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan
7. Ketersediaan informasi, dan petunjuk atau panduan lainnya
8. Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, teknologi, dan lain-lain

2.1.3 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya (Suyyety, 2017). Pelayanan prima dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas. Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu menerapkan standar pelayanan yang ada maka dapat terhindar dari kesalahan dalam pemberian pelayanan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan konsumen atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada konsumen. Tujuan lainnya menurut Daryanto (dalam Suminar dan Apriliawati, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

2.1.4 Manfaat Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan instansi ataupun pemerintah kepada para konsumen atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan (Mukarom, 2017). Manfaat layanan prima bagi instansi antara lain:

1. Meningkatkan citra instansi.
2. Meningkatkan hubungan konsumen dan pelayanan publik.
3. Merupakan promosi bagi instansi dengan memberikan layanan prima kepada konsumen.
4. Acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.
5. Meningkatkan mutu penjualan.

2.1.5 Prinsip-prinsip Pelayanan Prima

Prinsip dari pelayanan prima adalah salah satu cara membangun dan mempertahankan hubungan pelanggan yang baik dan harmonis berdasarkan konsep *triple A* yaitu (Wildan, 2018):

1. Sikap
Merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.
2. Perhatian
Merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi
3. Tindakan
Merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya

2.2 Standar Operasional Prosedur

2.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur menurut (Sailendra, 2022), merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Standar Operasional Prosedur mencakup *system*, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa suatu instansi. Menyusun pedoman standar operasional prosedur yang efektif pada dasarnya menunjukkan bahwa organisasi mempunyai kemauan untuk memperbaiki langkah – langkah kegiatan serta pengambilan keputusan dan memperbarui sesuai dengan tuntutan perubahan yang dialami. Pedoman merupakan salah satu modal paling penting bagi instansi atau organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan dan kegiatan yang dilakukannya dalam koridor yang sistematis dan efektif. Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan *system* kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2022).

2.2.2 Pihak Penyusun Standar Operasional Prosedur

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang terkadang berbeda dengan perusahaan lainnya. Ada perusahaan yang memiliki manajer umum, namun

terkadang ada perusahaan yang melapor langsung ke perusahaan. Terkadang ada perusahaan yang menggunakan kepala departemen rekrutmen, namun ada juga perusahaan yang menggabungkan departemen rekrutmen dalam satu unit di bawah seorang manajer HRD. Setiap perusahaan memiliki kebijakan tersendiri yang menentukan siapa yang berhak bergabung dalam struktur organisasinya, tentunya hal ini harus dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan (Nur'Aini, 2016). Ada beberapa posisi yang sebaiknya bergabung dalam tim untuk membuat SOP. Beberapa orang yang dapat terlibat adalah sebagai berikut:

1. Ahli

Ahli disini ialah seseorang yang menjadi bagian dari perusahaan ataupun mereka yang berada diluar perusahaan. Pihak internal bisa saja dianggap sebagai *key person* ataupun seorang *trouble shooter* yang biasanya berpengaruh terhadap perusahaan. Sedangkan pihak eksternal, mereka bisa disebut dengan praktisi *Organizational Development* yang memang diminta sebagai seorang ahli untuk membuat Standar Operasional Prosedur yang paling sesuai dengan perusahaan tersebut.

2. Pelaksana Harian

Pelaksana harian adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab khusus setiap hari. Pelaksana harian harus terlibat dalam penyusunan prosedur operasi standar karena pada dasarnya pelaksanaan harian lebih mengetahui kegiatan setiap harinya.

3. Pengawas Lapangan (Supervisor)

Pengawas lapangan adalah orang yang mengawasi pekerjaan setiap hari. Pengawas kerja dapat bergabung dalam tim penyusun SOP karena pengawas lapangan mengawasi dan mengevaluasi pekerjaan secara langsung.

4. Atasan pengawas (Manajer)

Manajer adalah orang yang cukup mengetahui visi dan misi serta tugas tersebut dapat disesuaikan dengan kondisi lapangan. Pengawas dapat mendengarkan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja pelaksana pengawasan. Admin juga dapat mendengarkan langsung keluhan admin jika terjadi masalah. Oleh karena itu, peran manajer sangat penting untuk membuat keputusan yang paling tepat guna membuat SOP yang dapat bersinergi dengan kebutuhan bisnis dan realitas instansi. Sehingga segala keterbatasan atau permasalahan di lapangan dapat diminimalisir dengan SOP yang efektif dan efisien.

2.2.3 Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur

Fungsi Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut (Puji, 2016):

1. Memperlancar tugas petugas atau pegawai dan atau tim unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatan dengan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Tujuan Standar Operasional Prosedur menurut Riadi (2016) secara spesifik tujuan dari SOP adalah:

1. Untuk mengidentifikasi pola kerja tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal.
2. Agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
3. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur, proses kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam bekerja.
4. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
5. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya
6. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada unit kerja
7. Memudahkan proses pengontrolan pada setiap prosedur kerja
8. Menghindari kesalahan keraguan, duplikasi dan inefisiensi
9. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya
10. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi
11. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaan rutin

2.2.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan apa yang dijelaskan dalam Permenpan (PER/21/M-PAN/11/2008, 2021) manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum bagi suatu organisasi di antaranya adalah:

1. Sebagai standarisasi cara atau metode yang dilakukan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara khusus, mengurangi kesalahan-kesalahan, dan kelalaian kerja.
2. Standar operasional prosedur membantu pegawai untuk lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen. Sehingga hal ini akan mengurangi keterlibatan atasan atau pimpinan dalam pelaksanaan proses kegiatan sehari-hari
3. Meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas perusahaan dengan mendokumentasikan segala tanggung jawab khusus dalam pelaksanaan tugas-tugas
4. Menciptakan bahan-bahan pelatihan pengembangan yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat beradaptasi dalam lingkungan organisasi
5. Menunjukkan secara nyata bahwa kinerja perusahaan efisien dan dikelola dengan profesional
6. Menyediakan pedoman, panduan, dan acuan bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
7. Menghindari adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas dalam pemberian pelayanan

8. Membantu penelusuran terhadap resiko kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan masyarakat. Serta menjamin segala proses pelayanan agar tetap berjalan di berbagai situasi
9. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja, serta membantu pegawai mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.

2.2.5 Simbol-Simbol Dalam Prosedur

Simbol memiliki fungsi yang bersifat khas yang pada dasarnya dikembangkan dari symbol dasar diagram alir yang terdiri dari empat symbol, yaitu symbol kapsul, (*terminator*), kotak (*process*), belah ketupat (*decision*), dan anak panah (*arrow*). Manfaat penggunaan symbol dalam pembuatan skema prosedur kerja atau prosedur perkantoran adalah menurut (Sedarmayanti, 2017) dalam buku Yuliawan (2022):

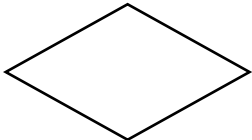
1. Untuk mengetahui bagaimana jenis pekerjaan, tahapan, gerakan, serta bagian pekerjaan yang diperlukan untuk penyelesaian suatu bidang tugas;
2. Untuk mengetahui waktu rata-rata yang diperlukan untuk penyelesaian setiap tahap atau jenis pekerjaan;
3. Untuk mengetahui persyaratan kecakapan keterampilan karyawan yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan yang bersangkutan dengan sebaik-baiknya;

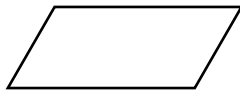
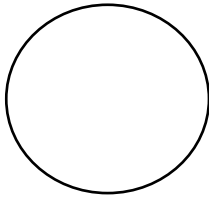
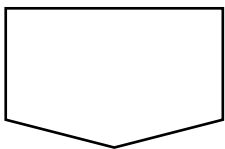
4. Untuk mengetahui peralatan serta fasilitas kerja yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan yang bersangkutan
5. Untuk mengetahui jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk suatu bidang tugas atau bidang kegiatan dan sebagai salah alat evaluasi kerja karyawan;
6. Untuk mengetahui apakah peralatan, fasilitas, serta tenaga kerja telah dimanfaatkan sesuai dengan kapasitas yang semestinya; dan
7. Untuk mengetahui adanya kemacetan yang sering terjadi.

Beberapa simbol alir yang umum digunakan dalam menggambarkan proses prosedur kerja perkantoran.

Tabel 2.1 Simbol Diagram Alir

Simbol	Nama Simbol	Kegunaan Simbol
	<i>Terminator</i>	Simbol untuk menandakan sebuah proses awal atau akhir dari aliran proses. Biasanya, diberi kata-kata “ <i>Start</i> ”, “ <i>End</i> ”, atau “ <i>Mulai</i> ”, “ <i>Selesai</i> ”.
	<i>Process</i>	Symbol untuk menandakan sebuah langkah proses atau operasi. Umumnya digunakan

		sebagai kata kerja dalam deskripsi yang singkat dan jelas.
	<i>Subprocess</i>	Simbol untuk menandakan bahwa dalam tahapan yang dituju terdapat <i>flowchart</i> lain yang menggambarkan langkah tersebut lebih rinci.
	<i>Connector</i>	Simbol untuk menandakan arah aliran dari satu proses ke proses yang lain.
	<i>Decission</i>	Simbol untuk menandakan sebuah langkah dalam mengambil sebuah keputusan. Biasanya menggunakan bentuk pertanyaan dan jawaban “Yes” dan “No” atau “Ya” dan “Tidak” yang menentukan bagaimana alur dalam flowchart dapat berjalan ke tahapan berikutnya berdasarkan kriteria atau pertanyaan tersebut.
	<i>Document</i>	Simbol untuk menandakan proses atau keberadaan dokumen.

	<i>Input/Output</i>	Simbol untuk menandakan data yang menjadi sebuah masukan atau keluaran dari sebuah proses
	<i>On-Page Connector</i>	Simbol untuk menandakan hubungan simbol dalam flowchart sebagai pengganti garis yang bertujuan untuk menyederhanakan bentuk dimana symbol yang akan dihubungkan jaraknya berjauhan dan sulit apabila dihubungkan dengan garis.
	<i>Off-Page Connector</i>	Memiliki fungsi sama dengan <i>On-Page Connector</i>, akan tetapi difungsikan untuk menghubungkan simbol-simbol yang berada pada halaman yang berbeda. Label untuk On – Page Connector dapat menggunakan huruf dan Off Page Connector menggunakan angka

Sumber: Arina dkk, 2016

2.3 Front Desk Agent

2.3.1 Pengertian Front Desk Agent

Front desk merupakan bagian yang bertugas dalam melayani kebutuhan pelanggan di suatu perusahaan pada saat menyambut kedatangan pelanggan dengan memberikan kesan atau impresi yang baik yang bisa menunjukkan salah satu kualitas suatu perusahaan. (Hadi, 2014).

2.3.2 Kepribadian Front Desk

Seorang *Front Desk* yang professional, harus mempunyai personalia yang baik dalam bekerja dikarenakan personalia perorangan berpengaruh besar terhadap kinerja yang dihasilkan (Anar M. A., 2019).

1. Memiliki kemampuan melayani berdasarkan kualifikasi yang sesuai dengan SOP dari Rumah Sakit.
2. Rasa kerendahan hati terhadap konsumen sehingga dibicarakan klien atau pemilik pasien dapat merasakan pelayanan yang baik.
3. Percaya diri dengan skill kemampuan yang dimiliki
4. Membiasakan berkomunikasi dengan tutur bahasa yang sopan dan mengeluarkan suara yang ramah
5. Memberikan senyuman dan berperilaku professional dalam tugas serta tanggung jawab selama bekerja
6. Memiliki rasa perhatian yang tinggi, seperti menawarkan bantuan.
7. Ramah dan selalu tersenyum kepada klien atau pemilik pasien

8. Selalu tegas tetapi tetap dalam batas wajar dan ramah dalam berkomunikasi
9. *Grooming* merupakan kualifikasi pertama atau sangat diutamakan dalam pelayanan, Tampilan harus terlihat bersih dan rapih serta tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan saat bekerja,

2.3.3 Peranan Front Desk

Front desk memiliki peran yang sangat penting demi kelancaran pelayanan.

Peran penting tersebut adalah sebagai berikut (Anar, 2020):

1. Merupakan perwakilan dari manajemen
2. Sebagai individu atau kelompok yang mampu menjual (*Sales Person*)
3. Pemberi informasi
4. Penyimpan data
5. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis
6. Pemecah masalah

2.3.4 Tugas dan Tanggung Jawab Front Desk

Tugas seorang *Front Desk Agent* adalah (Anar, 2020):

1. Memiliki tugas menyambut klien atau pemilik pasien mendaftarkan dan mengarahkan konsumen atau pelanggan ke ruang tunggu.
2. Memberikan informasi pelayanan yang disediakan Rumah Sakit
3. Bisa mempromosikan jasa pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit
4. Menyeimbangkan account kas
5. Menginformasikan bagian *paramedic* ataupun koas mengenai pasien

6. Selalu membuat data setiap klien atau pemilik pasien yang mendaftar
7. Menerima telepon masuk dan menangani serta langsung membalas pesan yang masuk dari online chat
8. Bisa menghadapi dan merujuk klien atau pemilik pasien yang merasa tidak puas
9. Memastikan kesetaraan kas di catatan dan diseimbangkan pada awal dan akhir setiap akhir shift kerja.

BAB 3**METODE PENELITIAN****3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga di Kampus C Universitas Airlangga, Mulyorejo. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya surat magang dalam kurun waktu kurang lebih 4 (empat) bulan, 2 bulan pengumpulan data dan 2 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk Tugas Akhir dan proses bimbingan berlangsung. Penyusunan dilaksanakan pada periode bulan Februari-Mei 2023. Adapun detail waktu pelaksanaan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Tahap	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Penentuan Topik																				
2.	Pembuatan Konsep																				
3.	Penentuan Judul Proposal																				
4.	Penyusunan Proposal																				
5.	Penyusunan SOP																				
6.	Konsultasi																				
7.	Sidang Hasil																				

Sumber: Data Olah Penelitian 2023

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara pengambilan data melalui observasi, komunikasi, dan dokumentasi.

Metode Penelitian kualitatif deskriptif dipilih karena dapat menunjang kebutuhan penyusun dalam melakukan pengumpulan data. Data- data yang telah dihimpun nantinya akan menjadi acuan atau dasar dalam melakukan pembuatan dan pengembangan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan kebutuhan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.

3.3 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, dan hasil dari observasi (Moleong, 2013). Sumber data dalam penelitian dikelompokkan menjadi:

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diambil dari sumber pertama yang ada di lapangan. Data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dari obyek penelitian. Data utama dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan para informan, yaitu petugas layanan pendaftaran dan pihak-pihak lainnya untuk mencari informan yang melakukan kegiatan layanan pendaftaran.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Data sekunder ini diperoleh dengan jalan melakukan studi kepustakaan yaitu, mempelajari, memahami buku-buku, artikel, jurnal ilmiah, literatur yang ada hubungannya dengan judul Tugas Akhir.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *settingnya*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), wawancara (interview), kuisioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. (Sugiyono, 2018).

1. Observasi

Pengumpulan data dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian melalui partisipasi seluruh panca indera. Observasi dilakukan dengan pengamatan terkait peristiwa yang terjadi secara

langsung di lapangan pada bidang layanan pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.

2. Wawancara

Metode wawancara peneliti gunakan untuk data terkait pelaksanaan layanan pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga. Adapun informannya antara lain:

- a. Petugas layanan pendaftaran, untuk mengetahui informasi tentang pelaksanaan layanan pendaftaran pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.
- b. Pihak-pihak lain yang berkaitan dengan perolehan informan terkait Tugas Akhir ini.

3. Metode Dokumentasi

Dalam pelaksanaan metode dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi dan menambah keakuratan, kebenaran informasi yang dikumpulkan dari bahan – bahan dokumentasi yang ada di lapangan.

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga

Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga merupakan instansi kesehatan hewan. Rumah sakit hewan ini didirikan oleh Fakultas Kedokteran Hewan Universitas Airlangga yang resmi berdiri dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tanggal 1 Januari 1972 beralamat di Jalan Setail No. 1 Surabaya. Pada saat itu masih berupa klinik hewan yang merupakan bagian dari Departemen Kedokteran Hewan, meskipun klinik hewan tersebut juga merupakan sumber belajar bagi mahasiswa di Sekolah Kedokteran Hewan, dan Lisensi Kedokteran Hewan dan Profesi Dokter Hewan, atau lebih baik dikenal sebagai program *Co-Assistant*. Meskipun merupakan klinik hewan, namun berbagai kegiatan pelayanan dilakukan seperti rawat jalan, operasi, rawat inap, pemeriksaan darah, pemeriksaan radiologi bahkan pelayanan medis atau sejenis apotek dimana konsumen dapat menebus resep yang diresepkan oleh dokter untuk rawat jalan.

Pada tanggal 1 Januari 2000, rumah sakit hewan dipindahkan ke Jalan Mulyorejo, Kampus C, Unair Surabaya. Dengan perpindahan tersebut, pengelolaan klinik hewan yang semula dijalankan atau dioperasikan sebagai bagian dari departemen klinik hewan berubah menjadi pengelolaan yang mandiri dan mandiri. Setelah perjalanan panjang, pekerjaan pembangunan klinik hewan direncanakan, termasuk pembangunan gedung yang lebih representatif dengan peralatan yang lebih baru dan sesuai dengan standar layanan.

Pada Kamis, 04 April 2018, melalui operasional Dekan Fakultas Kedokteran Hewan telah dilaksanakan *soft launching* gedung baru Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga yang berlangsung pada Selasa, 26 Juni 2018. Kemudian, pada 11 Juli 2018, diadakan acara pembukaan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga oleh Menteri Riset dan Pendidikan Tinggi.

4.2 Deskripsi Hasil

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan maka dibuatlah hasil pengamatan yang telah dilaksanakan pada 01 Februari 2023 sampai dengan 31 Mei 2023 di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga bagian layanan pendaftaran. Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga merupakan instansi yang bergerak di bidang kesehatan hewan. Dalam layanan pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga adalah proses yang memungkinkan pemilik pasien untuk mendaftarkan pemilik dan pasien dengan staf medis yang bertugas di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga. Deskripsi berikut ini merupakan langkah dari Standar Operasional Prosedur dalam layanan pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga. Proses ini membantu memastikan kelancaran kegiatan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga dan memungkinkan pemilik dan pasien merasa terjamin dalam mendapatkan perawatan yang diperlukan.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Tahapan Pengembangan Standar Operasional Prosedur

Berikut adalah tahapan pengembangan SOP (Standard Operating Procedure) untuk layanan pendaftaran rumah sakit hewan:

1. Identifikasi kebutuhan: Menentukan tujuan dari SOP pendaftaran rumah sakit hewan. Mengidentifikasi proses yang perlu diatur, mulai dari pendaftaran pasien hingga penyimpanan catatan medis.
2. Rancang SOP: Membuat dokumen SOP yang rinci dan terperinci. Menjelaskan langkah-langkah yang harus diikuti oleh petugas pendaftaran rumah sakit hewan. Termasuk informasi yang harus dikumpulkan dari pemilik pasien, proses pengisian formulir, serta langkah-langkah verifikasi data.
3. Pelatihan: Sosialisasi SOP kepada seluruh yang terlibat dalam proses pendaftaran. Memastikan petugas pendaftaran memahami dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Memberikan pelatihan untuk memastikan kepatuhan terhadap SOP sudah tepat sasaran.
4. Evaluasi SOP: Meninjau kembali langkah-langkah pendaftaran, manajemen antrian, umpan balik dari pemilik pasien, pelatihan dan pengembangan pegawai.

4.3.2 Sistem Layanan Registrasi Rumah Sakit Hewan Pendidikan

Universitas Airlangga

1. Sistem Pelayanan

Rumah Sakit Hewan Universitas Airlangga menerapkan *system* pelayanan kesehatan primer, dimana terdapat rangkaian pelayanan kesehatan dasar terintegrasi yang dimulai dari upaya promosi kesehatan, pencegahan, diagnosis penyakit hingga upaya penanganan rehabilitasi. Disamping itu, Pendaftaran pemilik dan pasien dilakukan secara *offline* dan didaftarkan melalui web SIMRSH.

2. Jam Pelayanan

Jadwal layanan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga terdiri dari tiga kategori, yaitu layanan pagi, sore dan malam, dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jam Pelayanan RSHP

Hari	Jam Pelayanan	Keterangan
Senin - Kamis	09.30 – 17.00	Pagi
	12.00 – 13.00	Istirahat
	18.00 – 22.00	Malam
	16.30 – 18.00	Istirahat
Jumat	09.30 – 17.00	Pagi
	11.30 – 13.00	Istirahat
	18.00 – 22.00	Malam
	17.00 – 18.00	Istirahat
Sabtu	09.00 – 16.00	Pagi
	12.00 – 13.00	Istirahat
Minggu	24 jam	IGD

Sumber: Data Olah Penelitian 2023

Jam pendaftaran ditutup tiga puluh menit sebelum jam pelayanan tutup

3. Jenis Pelayanan

1. Pelayanan rawat jalan baru, layanan ini meliputi kegiatan:

- a. Petugas administrasi mendaftarkan pemilik dan pasien baru;
 - b. Petugas administrasi mencetak kartu identitas berobat.
2. Pelayanan rawat jalan lama, layanan ini meliputi kegiatan:
 - a. Petugas administrasi menerima dan meneliti kartu identitas berobat pasien;
 - b. Petugas administrasi mendaftarkan nomor kartu identitas berobat pasien.
3. Pelayanan rawat darurat, layanan ini meliputi kegiatan:
 - a. Pemilik pasien melapor ke petugas administrasi bahwa hewan kondisi *emergency*;
 - b. Petugas administrasi melaporkan kepada *paramedic* dan mahasiswa PPDH tentang kondisi pasien *emergency*;
 - c. Pemilik pasien dipersilahkan menyelesaikan administrasi, jika sudah selesai penanganan.

4.3.3 Tata Tertib Layanan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga

Agar pelayanan di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga dapat berjalan dengan efektif dan efisien, setiap civitas yang berada didalam Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga wajib mentaati tata tertib dan peraturan yang ditentukan oleh Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga. Adapun tata tertib dan peraturan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga, sebagai berikut:

1. Tata tertib pemilik pasien

Pemilik pasien berhal memeriksakan hewan peliharaanya dan dapat menggunakan fasilitas Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga apabila telah memenuhi syarat yang telah ditentukan.

2. Persyaratan pemilik pasien
 - a. Mengisi formulir identitas pemilik dan pasien;
 - b. Mengisi formulir identitas pemilik sesuai dengan kartu tanda penduduk jika belum pernah daftar;
 - c. Tidak membuang sampah sembarangan dan diwajibkan kepada pemilik pasien anjing untuk memakaikan pampers untuk membantu menjaga kebersihan area Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.
3. Tata tertib petugas Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga serta kewajiban petugas administrasi kepada pemilik pasien
 - a. Membantu mengarahkan pasien
 - b. Membantu menyelesaikan permasalahan
 - c. Membantu memberikan informasi yang akurat
 - d. Mentaati semua Standar Operasional Prosedur yang berlaku di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga

4.4 Hasil Perancangan

4.4.1 Instrumen Penyusunan Dokumen Standar Operasional Prosedur

1. Tujuan

Pembuatan Standar Operasional Prosedur ini memiliki beberapa tujuan diantaranya:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.
- b. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap pelayanan pendaftaran pada Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.
- c. Untuk mengedukasi individual dalam menjalankan aktivitas dengan tepat, cepat, efektif, efisien dan terhindar dari kesalahan.

2. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Pihak yang terkait dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur pelayanan pendaftaran sebagai berikut:

- a. Wakil Direktur I
- b. Petugas Keamanan
- c. Sub Bagian Pendaftaran
- d. Kasir
- e. Paramedis
- f. Mahasiswa PPDH
- g. Dokter Hewan

3. Istilah dan Definisi

- a. Standar Operasional merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

- b. Pelayanan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.
- c. Pendaftaran adalah proses pencatatan identitas pendaftar kedalam sebuah media penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.

4. Dasar Hukum

- a. Keputusan Rektor Universitas Airlangga Nomor 1060/UN3/2018 Tentang Pendirian Rumah Sakit Hewan Pada Fakultas Kedokteran Hewan.

5. Keterkaitan

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada konsumen;
- b. Dijadikan acuan bekerja oleh tim pelayanan.

6. Kualifikasi Pelaksana

- a. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik;
- b. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan;
- c. Dapat mengoperasikan komputer.

7. Peralatan atau Perlengkapan

Peralatan yang dibutuhkan:

- a. Komputer;
- b. Lembar Kerja;
- c. Internet.

8. Peringatan

- a. Apabila standar operasional prosedur tidak digunakan dengan sebaik mungkin maka akan diadakan evaluasi.

4.4.2 Uraian Prosedur Penerimaan Pasien Rawat Jalan

Penerimaan pasien adalah kegiatan pada loket pendaftaran yang mempunyai fungsi untuk melayani pendaftaran pasien rawat jalan yang belum atau sudah pernah berobat di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.

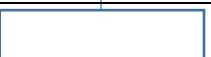
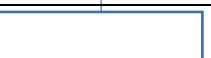
1. Prosedur penerimaan pasien lama rawat jalan
 - a. Petugas keamanan memberikan nomor antrean kepada pemilik pasien kemudian pemilik beserta pasien diarahkan ke ruang tunggu.
 - b. Petugas administrasi memanggil nomor antrean, pemilik memberikan Kartu Identitas Berobat kepada petugas administrasi untuk di daftarkan nomor Kartu Identitas Berobat ke *system*.
 - c. Petugas administrasi mengarahkan pemilik ke ruang tunggu untuk dipanggil ke ruang pemeriksaan.
 - d. Petugas administrasi menentukan dokter dan poli yang akan memeriksa pasien bila pemilik pasien tidak ada janji atau request dokter
 - e. Petugas administrasi menelepon ruang Paramedis dan ruang Mahasiswa PPDH menyerahkan rekam medis untuk tindakan selanjutnya.

- f. Setelah pemeriksaan atau penanganan pasien telah selesai, pemilik pasien diarahkan ke kasir untuk menyelesaikan pembayaran rawat jalan pasien.
 - g. Setelah selesai pembayaran pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga
2. Prosedur penerimaan pasien baru rawat jalan
- a. Petugas keamanan memberikan kertas pendaftaran kepada pemilik pasien untuk diisi kemudian pemilik beserta pasien diberikan nomor antrian dan diarahkan ke ruang tunggu.
 - b. Petugas administrasi memanggil nomor antrian dan meminta kertas identitas yang telah diisi untuk di daftarkan ke *system* sebagai pemilik dan pasien baru kemudian petugas administrasi mencetak Kartu Identitas Berobat.
 - c. Petugas administrasi mengarahkan pemilik ke ruang tunggu untuk dipanggil ke ruang periksa.
 - d. Petugas administrasi menentukan dokter dan poli yang akan memeriksa pasien bila pemilik pasien tidak ada janji atau *request* dokter
 - e. Petugas administrasi menelepon ruang Paramedis dan ruang Mahasiswa PPDH menyerahkan rekam medis untuk Tindakan selanjutnya.

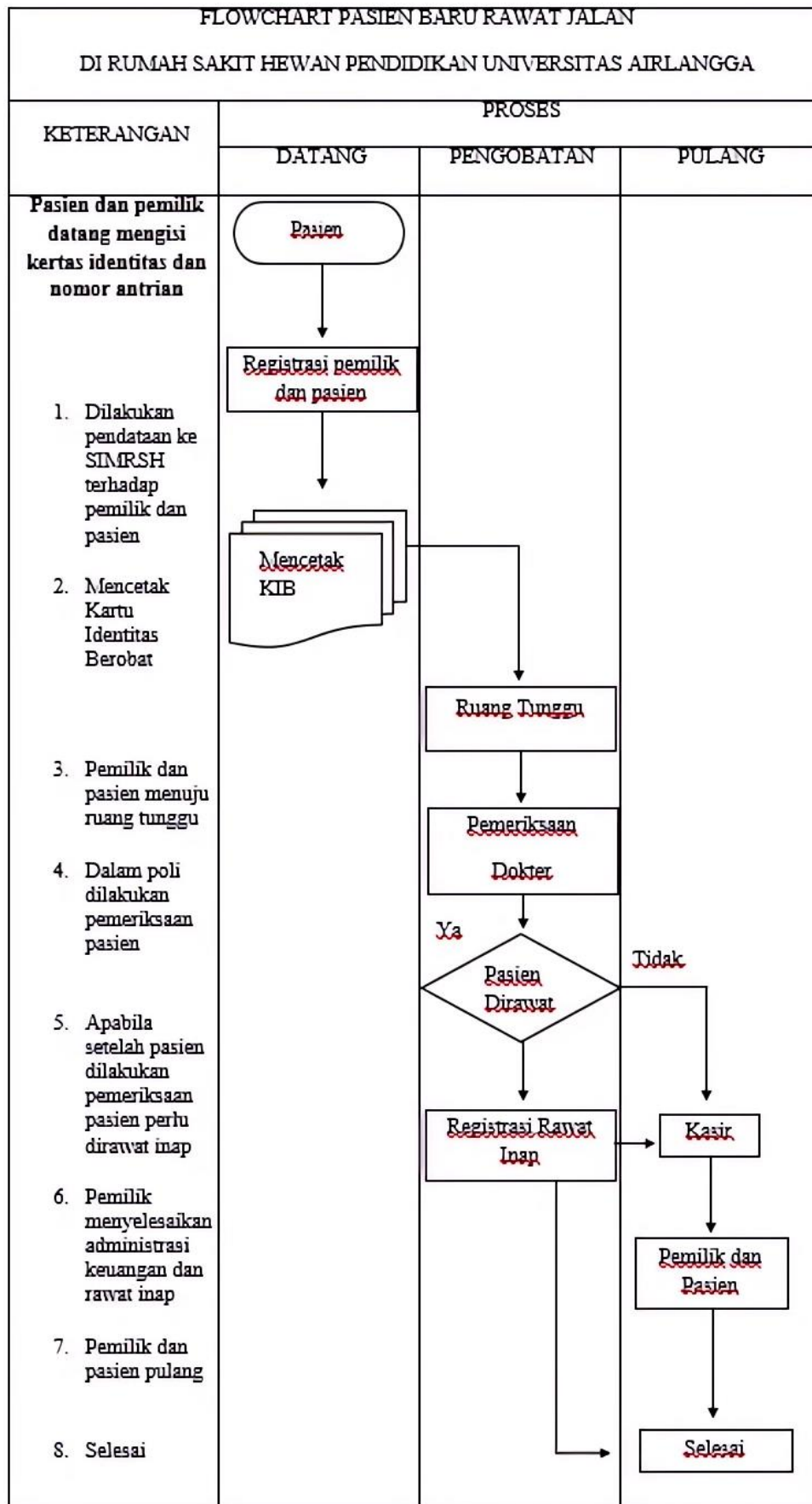
- f. Setelah pemeriksaan atau penanganan pasien telah selesai, pemilik pasien diarahkan ke kasir untuk menyelesaikan pembayaran rawat jalan pasien.
 - g. Setelah selesai pembayaran pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga
3. Prosedur penerimaan pasien *Emergency*
- a. Petugas keamanan menginformasikan kepada petugas administrasi terkait pasien *Emergency*
 - b. Petugas administrasi menghubungi ruang Paramedis dan ruang Mahasiswa PPDH untuk menginformasikan pasien *Emergency*.
 - c. Petugas administrasi membantu mengarahkan pemilik pasien untuk meletakkan pasien di ruang *Emergency*.
 - d. Petugas administrasi meminta Mahasiswa PPDH untuk mengantarkan pemilik pasien ke ruang administrasi untuk pendaftaran pasien.
 - e. Petugas administrasi menentukan dokter dan poli yang akan memeriksa pasien bila pemilik pasien tidak ada janji atau *request* dokter
 - f. Petugas administrasi mengarahkan pemilik pasien untuk kembali ke ruang *Emergency* dan petugas administrasi menyerahkan rekam medis kepada Mahasiswa PPDH untuk pasien *Emergency*.

- g. Setelah pemeriksaan atau penanganan pasien telah selesai, pemilik pasien diarahkan ke kasir untuk menyelesaikan pembayaran administrasi pasien.
- h. Setelah selesai pembayaran pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga.

Tabel 4.2 Legend Flowchart Pasien Baru Rawat Jalan

No	URAIAN KEGIATAN	PELAYANAN
1	Pemilik dan pasien datang	
2	Pemilik mengambil kertas pendaftaran dan nomor antrian	
3	Mendaftarkan pemilik dan pasien baru ke SIMRSH	
4	Mencetak Kartu Identitas Berobat untuk pasien	
5	Mengarahkan pemilik ke ruang tunggu	
6	Menentukan dokter dan poli untuk memeriksakan pasien	
7	Menghubungi Paramedis dan Mahasiswa PPDH	
8	Setelah pemeriksaan pemilik pasien dapat melakukan pembayaran	
9	Pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	

Sumber: Data Olah Penelitian 2023

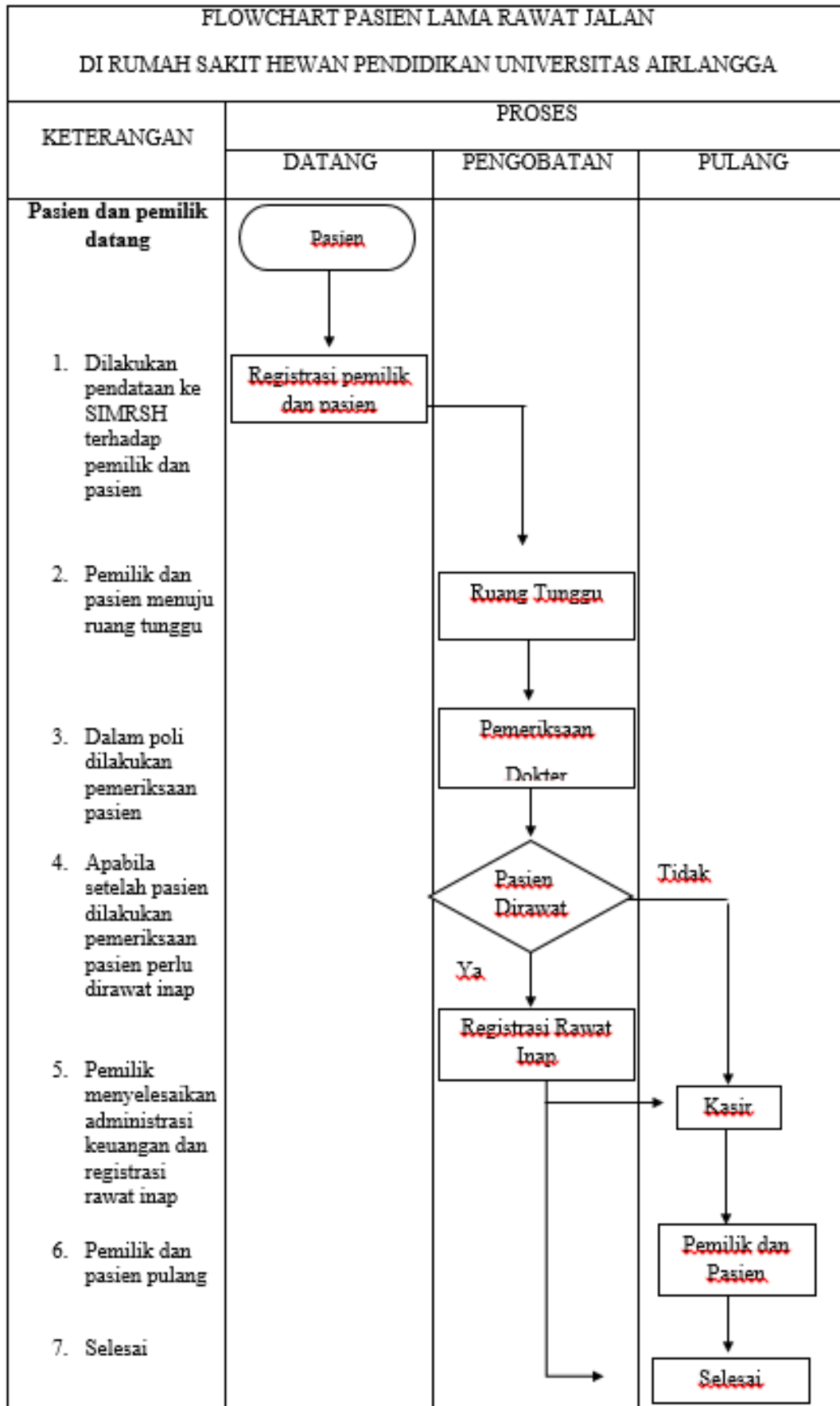


Gambar 4.1 Flowchart Pasien Baru Rawat Jalan
Sumber: Data Olah Penelitian 2023

Tabel 4.3 Legend Flowchart Pasien Lama Rawat Jalan

No	URAIAN KEGIATAN	PELAYANAN
1	Pemilik dan pasien datang	
2	Pemilik mengambil nomor antrian	
3	Mendaftarkan pemilik dan pasien ke SIMRSH	
4	Mengarahkan pemilik ke ruang tunggu	
5	Menentukan dokter dan poli untuk memeriksakan pasien	
6	Menghubungi Paramedis dan Mahasiswa PPDH	
7	Setelah pemeriksaan pemilik pasien dapat melakukan pembayaran	
8	Pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	

Sumber: Data Olah Penelitian 2023



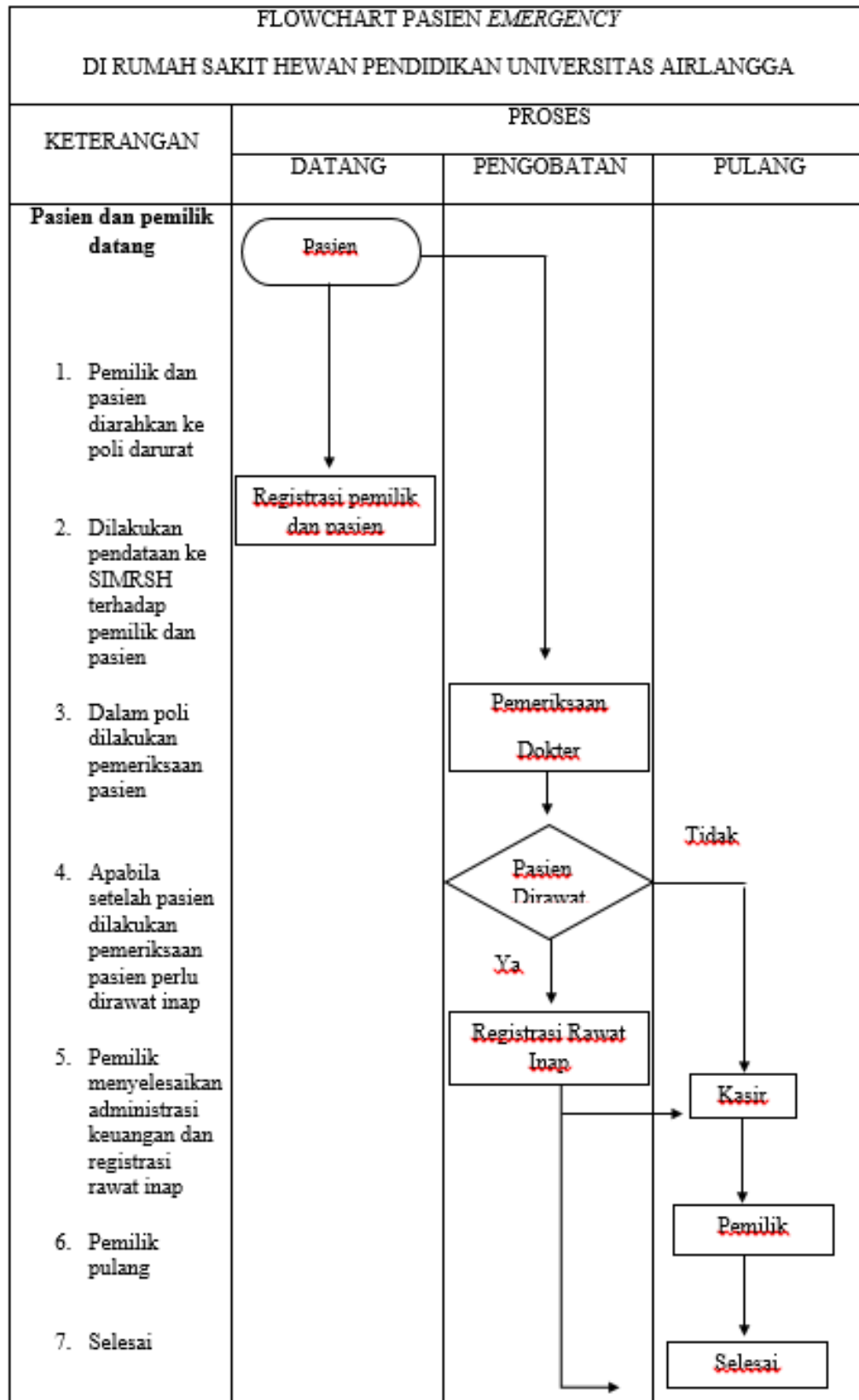
Gambar 4.1 Flowchart Pasien Baru Rawat Jalan

Sumber: Data Olah Penelitian 2023

Tabel 4.4 Legend Flowchart Pasien *Emergency*

No	URAIAN KEGIATAN	PELAYANAN
1	Pemilik dan pasien Emergency datang	
2	Menghubungi Paramedis dan Mahasiswa PPDH	
3	Mengarahkan pemilik pasien ke ruang Emergency	
4	Mendaftarkan pemilik dan pasien	
5	Menentukan dokter dan poli untuk memeriksakan pasien	
6	Mengarahkan pemilik untuk kembali	
7	Setelah pemeriksaan pemilik pasien dapat melakukan pembayaran	
8	Pemilik dan pasien dapat meninggalkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga	

Sumber: Data Olah Penelitian 2023



Gambar 4.3 Flowchart Pasien *Emergency*
Sumber : Data Olah Penelitian 2023

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan rumah sakit hewan dapat bervariasi tergantung pada rumah sakit hewan tertentu. Namun, berikut adalah beberapa kesimpulan umum yang mungkin ditemukan:

1. Divisi yang terstruktur: SOP membantu dalam membentuk dan menjaga front desk yang terstruktur di rumah sakit hewan. Hal ini membantu memastikan bahwa setiap pegawai mengikuti prosedur yang ditetapkan untuk menjaga keberlangsungan operasional dan kualitas pelayanan.
2. Kualitas pelayanan yang konsisten: Dengan adanya SOP, rumah sakit hewan dapat memberikan pelayanan yang konsisten kepada pemilik pasien peliharaan. Prosedur yang terstandarisasi memastikan bahwa setiap hewan menerima perawatan yang sama, tidak peduli siapa yang menangani kasusnya.
3. Komunikasi yang efektif: SOP juga dapat membantu dalam meningkatkan komunikasi antara anggota tim di rumah sakit hewan. Dengan prosedur yang jelas, setiap anggota tim dapat memahami tugas dan tanggung jawab mereka secara spesifik, mengurangi risiko kesalahpahaman dan meningkatkan koordinasi dalam memberikan pelayanan.

4. Kepuasan pemilik pasien: Dengan adanya SOP yang baik, rumah sakit hewan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemilik pasien. Pemilik pasien akan merasa lebih percaya diri bahwa hewan peliharaan mereka mendapatkan perawatan yang baik dan profesional. Setiap rumah sakit hewan dapat memiliki SOP yang berbeda-beda, bergantung pada ukuran, jenis, dan spesialisasi rumah sakit tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan terdapat beberapa saran untuk layanan pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga dalam pelaksanaannya diharapkan Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga dapat lebih efektif dan terstruktur pada tiap prosesnya dalam hal sebagai berikut:

1. Mengembangkan sistem pendaftaran online perlu dilakukan agar dapat membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi pemilik pasien dalam mengakses layanan kesehatan hewan tanpa mengantri.

DAFTAR PUSTAKA

- Anar, M. A. (2019). *Kepribadian Front Desk*. Retrieved from Repository UIB: <http://repository.uib.ac.id/3210/5/k-1541478-chapter2.pdf>
- Anar, M. A. (2019). *Peranan Front Desk*. Retrieved from Repositoru Uib: <http://repository.uib.ac.id/3210/5/k-1541478-chapter2.pdf>
- Anar, M. A. (2019). *Tugas dan Tanggung Jawab Front Desk*. Retrieved from Repository UIB: <http://repository.uib.ac.id/3210/5/k-1541478-chapter2.pdf>
- Atmoko, T. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)*. Retrieved from DPKP DIY: <https://dpkp.jogjaprovo.go.id/baca/Standar+Operasional+Prosedur+%28SOP%29+Sebagai+Elemen+Penting+Dalam+Penerapan+Penanganan+Yang+Baik+Pangan+Segar+Asal+Tumbuhan+%28PSAT%29/060422/2d22d83e170685da969e957cb439bb6731c71f362da322315bf5f1de45a375ce483#:~:text=S>
- Daryanto. (2017). *Tujuan Pelayanan Prima*. Retrieved from Repository BSI: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf
- Fendi. (2008). http://etheses.uin-malang.ac.id/1774/5/09410038_Bab_2.pdf. p. 19.
- Hadi, W. (2014). *Khasanah ilmu jurnal pariwisata*. Retrieved from ejournal bsi: <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/497#:~:text=Front%20Desk%20Agent%20adalah%20bagian,dengan%20memberikan%20pelayanan%20yang%20baik>.
- Ismanto. (2014). *Pelayanan Prima*. Retrieved from Repository: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf
- Laksana, M. Z. (2018). *Pelayanan Prima*. Retrieved from Repository: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf
- Moleong. (2013, July 02). *Bab III Metode Penelitian*. Retrieved from eprint UMS: <https://eprints.ums.ac.id/56867/27/BAB%20III-70.pdf>
- Mukarom, Z. (2017). *Manfaat Pelayanan Prima*. Retrieved from Repository BSI: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

- Nur'Aini, F. (2016). *Pihak Penyusunan Sop*. Retrieved from Repository UII: <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16095/05.2%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- P, A. (2016). *Tujuan dan Fungsi SOP*. Retrieved from Repository Bsi: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/276283/File_10-Bab-II-Landasan-Teori-#:~:text=dan%20Fungsi%20SOP-,Menurut%20Arnani.,dan%20fungsi%20tiap%20Dtiap%20posisi
- PER/21/M-PAN/11/2008, P. N. (2021). *Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik*. Retrieved from Mengenal Manfaat dan Cara Pembuatan SOP yang Baik: <https://accounting.binus.ac.id/2021/12/01/mengenal-manfaat-dan-cara-pembuatan-sop-yang-baik/>
- Puji. (2016). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. Retrieved from Kajian Pustaka: <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Rahmayanty. (2013). *Indikator Pelayanan Prima*. Retrieved from Unsrat.ac.id: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/24267/23936>
- Rakhmawati, D. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)*. Retrieved from DPKP DIY: <https://dpkp.jogjaprovo.go.id/baca/Standar+Operasional+Prosedur+%28SOP%29+Sebagai+Elemen+Penting+Dalam+Penerapan+Penanganan+Yang+Baik+Pangan+Segar+Asal+Tumbuhan+%28PSAT%29/060422/2d22d83e170685da969e957cb439bb6731c71f362da322315bf5f1de45a375ce483>
- Riadi, M. (2016). *Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP*. Retrieve from <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Sailendra. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Sebagai Elemen Penting Dalam Penerapan Penanganan Yang Baik Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT)*. Retrieved from DPKP DIY: <https://dpkp.jogjaprovo.go.id/baca/Standar+Operasional+Prosedur+%28SOP%29+Sebagai+Elemen+Penting+Dalam+Penerapan+Penanganan+Yang+Baik+Pangan+Segar+Asal+Tumbuhan+%28PSAT%29/060422/2d22d83e170685da969e957cb439bb6731c71f362da322315bf5f1de45a375ce483#:~:text=M>
- Sarifuddin. (2014, Agustus 14). *Penerapan Standard Operatign Procedures (SOP) Pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif hidayatullah Jakarta*. Retrieved from Penerapan Standard Operatign

Procedures (SOP) :

[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29823/3/SARIF UDDIN-FAH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29823/3/SARIF%20UDDIN-FAH.pdf)

Sedarmayanti, Y. (2017). *Ebook Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Retrieved from *Administrasi_Perkantoran_Berbasis_Teknol*: https://www.google.co.id/books/edition/Administrasi_Perkantoran_Berbasis_Teknol/S7yfEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&kptab=getbook

Sugiyono. (2018). *Metoda Penelitian*. Retrieved from *Bab III Metoda Penelitian*: <http://repository.stei.ac.id/2172/4/BAB%20III.pdf>

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2).

Suyyety. (2017). *Tujuan Pelayanan Prima*. Retrieved from *Repository BSI*: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Tjiptono. (2020). *Kualitas Pelayanan*. Retrieved from *Repository Unimar*: <http://repository.unimar-amni.ac.id/3926/2/BAB%202.pdf>

Wildan, Z. (2018). *Prinsip Pelayanan Prima*. Retrieved from *Repository BSI*: https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/246994/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Yusuf. (2014). *Metoda Penelitian*. 372, p. 34.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
TRANSKRIP WAWANCARA

TRANSKRIP WAWANCARA

A. Narasumber 1

Nama : Sri Winarni, SE
 Jabatan : Petugas Administrasi
 Waktu : 15 Juni 2023
 Tempat : Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Assalamualaikum, mohon maaf ibu saya sedikit mengganggu waktunya, saya ingin sedikit mewawancarai ibu terkait Layanan Pendaftaran di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga. Bagaimana alur layanan pendaftaran di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga?	Ya, Waalaikumussalam silahkan mbak, jadi untuk alur pelayanan kurang lebih seperti ini layanan itu terbagi dua jenis yang pertama a. Pengambilan nomor antrian b. Menunggu panggilan c. Melakukan pendaftaran yang belum pernah berobat di RSHP - Belum : meminjam kartu identitas pemilik pasien untuk pendaftaran, pemilik dan hewan di foto (apabila tidak membawa kartu identitas) - Lalu Mencetak KIB Yang kedua d. Melakukan pendaftaran yang pernah berobat di RSHP - Sudah : menanyakan hewan sudah pernah berobat atau belum, jika sudah diminta KIB - Tidak membawa KIB, Mencari nomor telepon atau alamat rumah
2.	Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan layanan di pendaftaran?	Menunggu antrian masuk poli - Tidak ada antrian : 2 menit

		- Ada antrian : 20-30 menit
3.	Apakah layanan administrasi (saat mendaftar di loket hingga pembayaran) cepat dan tidak berbelit-belit?	Ya, tapi ada beberapa situasi yang memang membuat Layanan ini menjadi sedikit terhambat seperti pemilik pasien sudah berada di kasir ternyata ada satu tindakan yang belum terlaksana kemudian pada saat pendaftaran ada pemilik dan pasien pada saat ditanya sudah pernah kesini atau belum jawabannya pemilik belum pernah maka dari itu saya sebagai petugas Layanan ini harus mencatat kembali data pemilik dan pasien pada saat diinputkan ternyata sudah pernah berobat di RSHP itu terkadang yang membuat Layanan Administrasi terhambat dan jadinya berbelit-belit, kemudian juga mengurus administrasi rawat inap.
4.	Bagaimana kemudahan prosedur untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit hewan?	Selama ini mengikuti SOP RSHP yang ada.
5.	Faktor –faktor apa yang menghambat pelaksanaan dalam layanan pendaftaran?	- Pasien lama KIB tidak dibawa - Owner yang tidak kooperatif dalam hal menunggu tindakan - Pendaftaran dilakukan offline membuat sedikit terhambat karena adanya antrian
6.	Apa upaya yang dilakukan RSHP untuk mengatasi kendala-kendala layanan pendaftaran?	Membuat SOP baru yang
7.	Apakah petugas layanan pendaftaran cepat dan tanggap dalam melayani owner pasien?	Ya, Sejauh ini saya sebagai petugas layanan selalu cepat dan tanggap dalam pelaksanaan Layanan Administrasi.

8.	Bagaimana sikap petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada owner pasien?	Iya saya selalu berusaha untuk Tegas, ramah dan sopan.
9.	Bagaimana etika berkomunikasi baik melalui telepon maupun tatap muka?	Selama ini saya hanya melakukan seperti yang dilakukan petugas telepon pada umumnya jika menerima telepon harus memberikan sapaan, menyampaikan apa ada yang bisa dibantu, menjawab sesuai apa yang ditanyakan, menanyakan keadaan hewan. Jika tatap muka ini ya menyapa, menyampaikan apa ada yang bisa dibantu, menanyakan keadaan hewan, menanyakan sudah ada janji dengan dokter atau belum dan yang pasti menanyakan sudah berobat di RSHP atau belum.
10.	Apa dampak adanya SOP pelayanan?	Yang pasti Rumah sakit dapat mengatur kinerja pegawai agar tidak ada lagi yang bekerja di luar alur atau tupoksi.

Peneliti


Putri Auliya Tzabita

Narasumber


Sri Winarni, SE

LAMPIRAN 2
DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara Dengan Petugas Administrasi Rumah Sakit Hewan
Pendidikan Universitas Airlangga

LAMPIRAN 3
SURAT PERNYATAAN INSTANSI



UNIVERSITAS AIRLANGGA
RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN
Kampus C, Jl. Mahadewa Surabaya 60115 Telp. (031) 5927832
Laman : <https://rsdp.fkh.unma.ac.id>, e-mail : rsdp@fkh.unma.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dr. Nurdianto Triakoso, M.P.,drh
NIP : 196805051997021001
Jabatan : Wakil Direktur I

Menyatakan bahwa karya "Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Medis" yang telah dibuat oleh saudari Putri Auliya Tzabita (Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga) merupakan karya yang diperlukan oleh instansi kami guna kelancaran proses kerja di instansi kami.

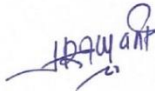
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dr. Nurdianto Triakoso, M.P.,drh
NIP 196805051997021001

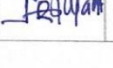
LAMPIRAN 4
KETERANGAN VALIDITAS

RUMAH SAKIT HEWAN

Identitas SOP

Nama SOP	Layanan Pendaftaran Rumah Sakit Hewan Pendidikan
Nomor SOP	SOP-UNAIR-UN3-01
Tanggal Pembuatan	01 Januari 2023
Tanggal Revisi	05 Juli 2023
Tanggal Efektif	6 bulan
Perumusan:	Penetapan:
 Dr. Miyayu Soneta Sofyan, drh., M.Vet NIP. 19760222015043201 (GKM (Gugus Kendali Mutu: penjaminan mutu di unit kerja)	 Dr. Ira Sari Yudaniyanti, drh., MP. NIP. 197009061997032001 (Ketua Unit kerja)

PENGESAHAN

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal	Tanggal Berlaku
Disusun Oleh	Putri Auliya Tzabita		26/07/23	5/12/23
Diperiksa Oleh	Dr. Miyayu Soneta Sofyan, drh., M.Vet		26/07/2023	5/12/23
Disetujui Oleh	Dr. Ira Sari Yudaniyanti, drh., MP		26/07/23	5/12/23

LAMPIRAN 5
KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI
Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-
5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:
info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : Putri Auliya Triavita
NIM : 152011013078
Judul TA : Penerapan sop pelayanan prima front desk dalam melayani pendaftaran pasien di rumah sakit kelas pendidikan universitas airlangga
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmat Yulianar

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
03/04/2023	Pembahasan Judul tugas akhir		Surf.	AR
10/04/2023	Penyusunan Judul tugas akhir		Surf.	AR
17/04/2023	Proses pengerjaan Tugas akhir bab 1-3		Surf.	AR
24/04/2023	Proses pengerjaan tugas akhir bab 4-5		Surf.	AR
31/04/2023	Proses pengecekan dan pengerjaan bab 4-5		Surf.	AR
7/5/2023	Pengumpulan berkas HKI		Surf.	AR
14/05/2023	Pengumpulan naskah TA		Surf.	AR
21/05/2023	Penanda tugas akhir naskah TA		Surf.	AR

LAMPIRAN 6
SERTIFIKAT HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

	
REPUBLIK INDONESIA KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA	
SURAT PENCATATAN CIPTAAN	
Dalam rangka perlindungan ciptaan di bidang ilmu pengetahuan, seni dan sastra berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, dengan ini menerangkan:	
Nomor dan tanggal permohonan	: EC00202351816, 5 Juli 2023
Pencipta	
Nama	: Dr. Rahmat Yuliawan, SE., MM., AWP., CHRM, Putri Auliya Tzabita dkk
Alamat	: Tenggumung Baru Indah 1/14 RT 001 RW 009, Pegirian, Kec. Semampir, Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, 60153
Kewarganegaraan	: Indonesia
Pemegang Hak Cipta	
Nama	: UNIVERSITAS AIRLANGGA
Alamat	: Gedung AUP Lt. 2, Kampus C UNIVERSITAS AIRLANGGA, Surabaya, JAWA TIMUR 60115
Kewarganegaraan	: Indonesia
Jenis Ciptaan	: Karya Tulis Lainnya
Judul Ciptaan	: Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima Front Desk Pendaftaran Di Rumah Sakit Hewan Pendidikan Universitas Airlangga
Tanggal dan tempat diumumkan untuk pertama kali di wilayah Indonesia atau di luar wilayah Indonesia	: 15 Juni 2023, di Surabaya
Jangka waktu perlindungan	: Berlaku selama hidup Pencipta dan terus berlangsung selama 70 (tujuh puluh) tahun setelah Pencipta meninggal dunia, terhitung mulai tanggal 1 Januari tahun berikutnya.
Nomor pencatatan	: 000484751
adalah benar berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Pemohon. Surat Pencatatan Hak Cipta atau produk Hak terkait ini sesuai dengan Pasal 72 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta.	
	a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA Direktur Hak Cipta dan Desain Industri
	
	Anggoro Dasananto NIP. 196412081991031002
Disclaimer: Dalam hal pemohon memberikan keterangan tidak sesuai dengan surat pernyataan, Menteri berwenang untuk mencabut surat pencatatan permohonan.	