

## ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh aspek medis, tetapi juga oleh kemampuan komunikasi organisasi dan interaksi petugas pelayanan, khususnya pada bagian pendaftaran yang menjadi garda terdepan dalam interaksi dengan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi Klinik Utama PMI Banyumas dalam penerapan *Service Excellence* pada petugas pendaftaran untuk meningkatkan kepuasan pasien melalui perspektif *Excellence Theory*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, studi pustaka, dan dokumentasi terhadap pihak manajemen, petugas pendaftaran, serta pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penerapan *Service Excellence* di Klinik Utama PMI Banyumas tercermin melalui kesadaran manajerial akan nilai strategis komunikasi pendaftaran sebagai penentu citra klinik, upaya penerapan model komunikasi simetris dua arah dalam penggalian informasi medis, serta ketersediaan regulasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang komprehensif. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek komunikasi non-verbal, di mana interaksi petugas sering kali dipersepsikan kaku, kurang ramah (jutek), dan belum sepenuhnya hangat secara emosional, sehingga menciptakan jarak psikologis dengan pasien. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kepatuhan administratif terhadap SOP dengan internalisasi perilaku pelayanan yang humanis di lapangan. Berdasarkan *Excellence Theory*, pencapaian pelayanan prima di Klinik Utama PMI Banyumas ditentukan oleh kemampuan petugas pendaftaran dalam mengintegrasikan fungsi administratif teknis dengan komunikasi simetris yang empati, dialogis, dan konsisten di setiap situasi. Dengan demikian, penguatan komunikasi organisasi melalui internalisasi nilai-nilai pelayanan, audit perilaku secara rutin, dan peningkatan dimensi relasional pada petugas pendaftaran merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien serta mendukung terwujudnya *Service Excellence* yang berkelanjutan di Klinik Utama PMI Banyumas.

Kata kunci: *excellence theory*, kepuasan pasien, komunikasi organisasi, petugas pendaftaran, *service excellence*.

## **ABSTRACT**

*Quality health services are determined not only by medical aspects but also by the organizational communication and interaction skills of service officers, especially in the registration department, which serves as the front line in interactions with patients. This study aims to identify and analyze the PMI Banyumas Main Clinic's strategy for implementing Service Excellence for registration officers, with the aim of increasing patient satisfaction, from the perspective of Excellence Theory. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, in-depth interviews, literature reviews, and documentation of management, registration officers, and patients. The results showed that the implementation strategy of Service Excellence at the PMI Banyumas Main Clinic is reflected through managerial awareness of the strategic value of registration communication as a determinant of the clinic's image, efforts to apply a two-way symmetrical communication model in gathering medical information, and the availability of comprehensive Standard Operating Procedure (SOP) regulations. Nonetheless, obstacles remain in non-verbal communication, where officer interactions are often perceived as stiff and unfriendly (jutek), and not yet fully emotionally warm, creating psychological distance with patients. This indicates a gap between administrative compliance with SOPs and the internalization of humanist service behavior in the field. Based on Excellence Theory, the achievement of Service Excellence at the PMI Banyumas Main Clinic is determined by registration officers' ability to integrate technical and administrative functions with symmetrical communication that is empathetic, dialogic, and consistent in every situation. Thus, strengthening organizational communication through the internalization of service values, routine behavioral audits, and the enhancement of the relational dimension of registration officers is crucial to improving patient satisfaction and supporting the realization of sustainable Service Excellence at the PMI Banyumas Main Clinic.*

*Keywords: excellence theory, organizational communication, patient satisfaction, registration officer, service excellence*