

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA KLINIK PRATAMA YAKIN CIHAMPELAS

Doni ramdani¹, Hamdan²

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Indonesia¹

Program Studi Manajemen, Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Indonesia²

Email: doni10120772@digitechuniversity.ac.id¹

Abstract: *This study aims to analyze the quality of patient care provided by the Pratama Yakin Cihampelas clinic (case study of the many patient complaints about the quality of service at the Pratama Yakin Cihampelas clinic). And to measure the indicators of patient care quality at the Pratama Yakin Cihampelas Clinic. This type of research is qualitative research. With the data collection method used is by interviewing 3 patients with the provision that patients are over 20 years old and have stayed for at least 1-2 days. To see the quality of service that has been provided by the Pratama Yakin Cihampelas clinic, five focuses are used, namely: Physical Evidence (Tangibles). Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance, The conclusion of the results of this study is that the five focuses on the Pratama Yakin Cihampelas Clinic service are very good, there are only a few that are lacking from the comfort of the patient room and the completeness of medical equipment is still lacking, and from the ability of officers or employees to answer patient complaints at the Pratama Yakin Cihampelas clinic is not good.*

Keywords: *Quality; Service; Patient*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh klinik pratama yakin cihampelas (studi kasus masih banyaknya keluhan pasien terhadap kualitas pelayanan pada klinik pratama yakin Cihampelas). Serta untuk mengukur indikator kualitas pelayanan pasien di Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara sebanyak 3 orang pasien dengan ketentuan pasien yang berumur di atas 20 tahun dan pernah menginap minimal 1-2 hari. Untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik Pratama Yakin Cihampelas, digunakan lima fokus antara lain yaitu: Bukti Fisik (Tangibles). Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Empati (Empathy) dan Jaminan (Assurance), Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kelima fokus tersebut pada pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas sudah sangat baik hanya ada beberapa yang kurang dari kenyamanan ruang pasien dan kelengkapan alat-alat kesehatan masih kurang baik, dan dari kemampuan petugas atau karyawan dalam menjawab keluhan pasien di klinik pratama yakin cihampelas kurang baik.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Pasien

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan kinerja sumber daya manusia yang handal sangat diharapkan oleh pasien yang datang berobat. Untuk membuat pasien puas, Klinik harus memberikan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh klinik dan juga harus memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya terjadi ketika pasien sembuh dari penyakitnya, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang mereka terima saat berobat di Klinik tersebut. Jika Klinik dapat memberikan layanan yang baik, pasien akan merasa puas dan loyal, dan mereka akan kembali ke Klinik tersebut saat mereka sakit dan menyarankan orang lain untuk pergi ke sana.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, tujuannya adalah untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia serta memenuhi kebutuhan

masyarakat pengguna jasa. Namun, masih terdapat kesenjangan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan mencerminkan penilaian terhadap implementasi Undang-Undang Pelayanan Publik yang memiliki karakteristik berbeda dengan undang-undang lainnya, karena mengatur sistem dan mekanisme penyelenggaraan pemerintahan serta memperhatikan kepentingan rakyat dengan memberdayakan mereka sebaik mungkin agar dapat menikmati dan memanfaatkan pelayanan publik. Undang-undang ini juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat, mendorong penyelenggara pelayanan publik, termasuk pemerintah, untuk meningkatkan disiplin dan kinerjanya.

Klinik adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat yang memiliki karakteristik tertentu yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Namun, klinik masih mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas tinggi dengan biaya yang terjangkau bagi masyarakat untuk mencapai tingkat kesehatan yang tinggi. Rumah sakit, menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009), adalah lembaga kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan individu secara menyeluruh, termasuk rawat jalan, dan gawat darurat.

Klinik Pratama yakin Cihampelas, menyediakan berbagai pelayanan dan fasilitas. Namun, layanan ini belum optimal dan belum memuaskan pasien. Beberapa keluhan yang sering muncul dari pasien atau keluarganya meliputi kelengkapan peralatan yang kurang, waktu tunggu yang lama untuk pemeriksaan khususnya dipelayanan rawat inap, dan sikap beberapa petugas yang kurang ramah. Situasi ini perlu dijadikan acuan untuk memperbaiki layanan guna mencapai kepuasan optimal. Oleh karena itu, Klinik Pratama Yakin Cihampelas perlu meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pasien.

Kualitas pelayanan terkait erat dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan itu sendiri, yang diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas tersebut mencakup Bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reliability), empati (empathy), jaminan (assurance) Kepuasan pasien diperparah oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien akan tercapai jika kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi. Namun, kenyataan yang terjadi di Klinik Pratama Yakin Cihampelas menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan masih kurang diperhatikan. Ditemukan juga keluhan-keluhan dari pasien tentang kualitas pelayanan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas.

Permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan ditemukan adanya kecenderungan yang mengarah kepada kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan di Klinik Pratama Yakin dikarenakan masih adanya keluhan pasien mengenai kualitas pelayanan pasien khususnya dipelayanan. Seperti ruang tunggu yang lama, perlengkapan peralatan alat medis yang kurang, dan dari segi keramahan yang kurang puas bagi pasien. merupakan kesuksesan pelayanan yang pada akhirnya akan menimbulkan minat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Yakin.

Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, diperlukan penentuan batasan ruang lingkup untuk memudahkan pembahasan. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang akan menjadi fokus pembahasan, yaitu "Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Pratama Yakin Cihampelas?"

Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok masalah yang dikemukakan di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan Pasien Pada Klinik Pratama Yakin Cihampelas.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan mendapatkan data yang objektif. Menurut Sugiyono dalam (Syiful, 2020) menyebutkan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan peneliti pada kondisi objek yang alamiah. Menurut Moleong (2009: p 6)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena bertujuan mendeskripsikan fenomena, peristiwa dan sikap suatu kelompok. Menurut Afrizal (2015:173) kualitatif merupakan sebuah prosedur ilmiah untuk menghasilkan pengetahuan tentang realitas sosial dan dilakukan dengan sadar dan menggunakan pendekatan kualitatif sebagai langkah melakukan penelitian. Adapun langkah – langkah pokok dalam pengumpulan data yaitu:

1. Pengumpulan data dengan observasi
2. Pengumpulan data dengan wawancara
3. teknik pengumpulan data dengan dokumentasi

HASIL PENELITIAN

1. Bukti fisik (Tangibles)

Tangibles (bukti fisik) dalam penelitian ini adalah kemampuan klinik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. fasilitas sarana dan prasarana klinik yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang di berikan pihak klinik, hal ini meliputi fasilitas seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan perawatan, kelengkapan alat alat kesehatan, kelengkapan fasilitas di setiap ruangan, dan penampilan karyawan.

Penilaian pasien terhadap kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dua orang pasien menyatakan puas dan satu orang menyatakan kurang puas terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan, berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa untuk penilaian pasien terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan perawatan pada klinik pratama yakin cihampelas sudah sangat baik, meskipun demikian masih ada pasien yang merasa kurang puas atau kurang baik terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatana. Hal ini di karenakan tidak adanya kipas angin atau ac yang menyebabkan pasien merasa kegerahan saat berada di ruangan, sehingga mengakibatkan pasien susah untuk beristirahat. Peneliti menemukan bahwa Klinik Pratama Yakin Cihampelas memiliki kebersihan yang bersih, kerapihan, dan kenyamanan di ruang perawatan yang sangat baik. Penemuan ini mendukung temuan penelitian. Namun, beberapa ruangan tidak memiliki kipas angin atau AC, yang menyebabkan kegerahan pasien. Akibatnya, banyak pasien merasa kegerahan, yang mengganggu istirahat mereka. Seseorang yang sakit pasti ingin tempat yang bersih dan nyaman untuk beristirahat.

Penilaian pasien terhadap kelengkapan alat-alat kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa dua pasien merasa puas dan satu pasien merasa kurang puas dengan kelengkapan alat kesehatan. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penilaian pasien terhadap kelengkapan alat kesehatan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya ketersediaan alat-alat di klinik. Penemuan ini didukung oleh observasi peneliti yang menunjukkan bahwa kelengkapan alat kesehatan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas umumnya belum memadai dan kurang lengkap. Kelengkapan alat kesehatan yang baik akan mempermudah proses pelayanan.

Penilaian pasien terhadap kelengkapan fasilitas disetiap runang perawatan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa tiga orang pasien menyatakan puas dengan kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan. Dari hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas terkait kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan sudah memadai. Penemuan ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan bahwa fasilitas di setiap ruangan, termasuk tempat tidur dan kamar mandi, sudah lengkap. Kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan.

Penilaian pasien terhadap penampilan karyawan

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa tiga pasien menyatakan sangat puas dengan penampilan karyawan. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penampilan karyawan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas sudah baik. Hal ini disebabkan oleh keseragaman seragam kerja yang dikenakan oleh perawat, petugas kebersihan, dan petugas administrasi. Penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan bahwa penampilan karyawan sudah rapi dan sopan karena menggunakan seragam yang sesuai dengan profesinya masing-masing.

2. Ketanggapan (Responsiveness)

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan pasien, ditemukan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien adalah kompetensi yang sangat penting. Dokter dan perawat diharapkan memiliki kemampuan untuk peduli, menjelaskan prosedur medis atau diagnosa dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien, serta mampu mendengarkan dan memberi waktu untuk pertanyaan yang diperlukan. Pelayanan yang baik kepada pasien juga melibatkan petugas yang selalu siap sedia di tempat, mengurangi waktu tunggu dengan senyum, salam, sapaan, dan sikap sopan. Selain itu, dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasien mengungkapkan keluhannya.

Penilaian pasien terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tiga pasien menyatakan puas dengan kecepatan dan responsifitas dokter dan perawat dalam menangani mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas terhadap kecepatan dan responsifitas dokter dan perawat sudah baik. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa kecepatan dan responsifitas dokter serta perawat dalam menangani pasien sangat baik, dilakukan dengan disiplin dan hati-hati. Faktor ini penting karena mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan medis yang diberikan.

Penilaian pasien terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti

Berdasarkan hasil penelitian, tiga pasien menyatakan puas dengan kemampuan karyawan Klinik Pratama Yakin Cihampelas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik. Hal ini disebabkan oleh kemampuan karyawan yang sangat baik dalam memberikan informasi yang jelas, termasuk informasi tentang langkah pengurusan administrasi, yang dapat dimengerti dengan baik oleh pasien. Observasi peneliti juga mendukung temuan bahwa karyawan mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada siapa pun yang bertanya kepada mereka. Kemampuan ini merupakan unsur penting dalam pelayanan klinik.

Penilaian pasien terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika di perlukan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keberadaan dokter dan perawat di Klinik Pratama Yakin Cihampelas dinilai baik oleh tiga pasien yang menyatakan puas. Kehadiran dokter dan perawat yang konsisten di meja bagian depan ruangan mempermudah pasien untuk mengakses layanan medis saat dibutuhkan. Selain itu, ketersediaan dokter pengganti juga membantu memastikan kontinuitas pelayanan jika dokter yang biasanya bertugas tidak tersedia. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini, menunjukkan konsistensi keberadaan dokter dan perawat saat dibutuhkan.

Penilaian pasien terhadap kesanggupan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tiga pasien mengungkapkan kepuasan mereka terhadap responsibilitas karyawan dalam menanggapi permintaan mereka. Dari situ dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas terhadap responsibilitas pasien dalam menanggapi permintaan telah baik. Ini disebabkan oleh kemampuan karyawan klinik dalam merespons permintaan pasien dengan efektif. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menunjukkan bahwa karyawan mampu untuk merespons permintaan pasien. Kemampuan petugas dalam merespons permintaan pasien merupakan salah satu indikator pelayanan yang baik.

3. Khandalan (Reliability)

Kehandalan (Reliability) dalam penelitian ini merujuk kepada kemampuan Klinik Pratama Yakin Cihampelas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji mereka secara akurat dan terpercaya. Kinerja ini mencakup ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, serta tingkat akurasi yang tinggi dalam hal proses administrasi, diagnosa penyakit, dan kemampuan dokter serta perawat dalam menangani keluhan pasien.

Penilaian pasien terhadap kemudahan proses administrasi pasien

Berdasarkan hasil penelitian, tiga responden menyatakan kepuasan mereka karena pasien mengalami proses administrasi yang sangat baik dari pihak administrasi klinik. Mereka memberikan informasi yang sangat baik dan jelas, dengan proses administrasi yang cepat dan tidak membingungkan. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini, menyatakan bahwa proses administrasi dianggap mudah dan teratur, tidak menyulitkan pasien. Kemudahan dalam proses administrasi merupakan faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam pelayanan.

Penilaian pasien terhadap ketepatan diagnosa atas penyakit pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dua pasien menyatakan puas dengan pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas terkait ketepatan diagnosa penyakit, sementara satu pasien menyatakan kurang puas. Meskipun demikian, masih terdapat perubahan dalam diagnosa penyakit yang membuat beberapa pasien merasa tidak yakin terhadap kondisi mereka. Observasi peneliti menunjukkan bahwa dokter-dokter telah menangani diagnosa dengan baik, namun masih ada ruang untuk meningkatkan kepastian diagnosa penyakit yang dialami pasien.

Penilaian pasien terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diamati bahwa tiga pasien merasa sangat puas dengan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan mereka. Hal ini disebabkan oleh responsifnya dokter dan perawat dalam menanggapi serta mengatasi keluhan yang disampaikan pasien. Observasi peneliti juga menunjukkan bahwa dokter dan perawat telah menangani keluhan pasien dengan baik, memberikan respons yang memuaskan terhadap keluhan yang dilaporkan. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

4. Perhatian (Empathy)

Perhatian (Empati) dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan upaya memahami keinginan pasien. Suatu klinik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi pasien. Perhatian dokter dan perawat secara individual terhadap pasien, kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status, serta kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien.

Penilaian pasien terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tiga pasien mengungkapkan kepuasan terhadap perhatian individual yang diberikan oleh dokter dan perawat. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa Klinik Pratama Yakin Cihampelas telah memberikan perhatian yang baik terhadap pasien dalam hal ini. Dokter dan perawat secara rutin memberikan perhatian individual melalui berbagai cara seperti berbincang-bincang, memberikan motivasi, serta memberikan masukan dan saran yang bermanfaat. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa dokter dan perawat secara konsisten memberikan masukan dan motivasi kepada pasien, yang membuat mereka merasa diperhatikan dan termotivasi. Perhatian individual ini menunjukkan sikap empati dari petugas kesehatan terhadap pasien.

Penilaian pasien terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tiga orang pasien merasa puas dengan perhatian yang diberikan oleh dokter dan perawat terhadap keluhan mereka. Klinik Pratama Yakin Cihampelas dapat disimpulkan telah menunjukkan kepedulian yang baik terhadap keluhan pasien. Hal ini terjadi karena dokter dan perawat memberikan perhatian yang tepat, seperti menyarankan istirahat yang cukup dan makanan yang mendukung pemulihan kondisi. Observasi peneliti mendukung hasil ini dengan menunjukkan bahwa dokter dan perawat memang memberikan perhatian yang diperlukan dalam menangani keluhan pasien di Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Sikap empati yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat menunjukkan perhatian yang sesuai terhadap keluhan yang disampaikan pasien.

Penilaian pasien terhadap kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan puas terhadap perhatian karyawan dalam melayani pasien tanpa memandang status. Dapat disimpulkan bahwa

Klinik Pratama Yakin Cihampelas telah menunjukkan kepedulian yang baik dalam pelayanan pasien. Hal ini karena karyawan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas melayani dengan komitmen dan tanpa membedakan status pasien, mereka selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menunjukkan bahwa kepedulian karyawan dalam melayani pasien merupakan salah satu bentuk sikap empati yang mereka tunjukkan.

5. Jaminan (Assurance)

Jaminan dalam hal ini adalah bahwa petugas mampu membangun kepercayaan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, ditemukan bahwa perawat dan dokter sangat berhati-hati dalam memberikan perawatan kepada pelanggan untuk mencegah hal yang tidak diinginkan. Klinik Pratama Yakin Cihampelas telah memberikan pelayanan yang optimal, di antaranya dengan memberikan diagnosis yang akurat oleh dokter untuk membantu keluhan pasien. Petugas juga terampil dalam melakukan tindakan terhadap pasien.

Penilaian pasien terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa tiga pasien menyatakan kepuasan terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan mereka. Ini mengindikasikan bahwa pelayanan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien sudah sangat baik. Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat memberikan informasi yang detail tentang kondisi pasien. Observasi peneliti juga mendukung hasil penelitian ini dengan menyatakan bahwa dokter dan perawat telah mampu meyakinkan pasien mengenai kondisi penyakit yang dideritanya. Dokter dan perawat perlu terus menumbuhkan rasa percaya pasien dan keluarga mereka dengan cara yang meyakinkan, karena pelayanan yang baik dapat memperkuat kepercayaan.

Penilaian pasien terhadap keamanan dan keselamatan pasien menjalani perawatan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tiga pasien menyatakan puas dengan tingkat keamanan dan keselamatan saat menjalani perawatan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Pratama Yakin Cihampelas terhadap keamanan dan keselamatan pasien saat perawatan sudah sangat baik. Faktanya, keamanan dan keselamatan selama perawatan di klinik ini telah terbukti baik, seperti adanya penjagaan malam dan kehadiran petugas di seluruh area klinik, terutama pada malam hari. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini dengan mencatat keamanan yang baik di setiap pintu masuk klinik dan upaya penjagaan oleh petugas yang berkeliling memeriksa ruangan klinik. Keamanan dan keselamatan pasien ini menjadi faktor penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Penilaian pasien terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga pasien menyatakan puas dengan keramahan dan kesopanan karyawan Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien di klinik tersebut sudah baik. Karyawan terbukti mampu memberikan sapaan ramah dan senyuman kepada pasien, serta siap membantu dengan pertanyaan dan tindakan yang sesuai. Observasi peneliti juga mengonfirmasi bahwa keramahan dan kesopanan petugas di klinik tersebut sudah terjaga dengan baik, di mana karyawan dengan senang hati menyapa dan menawarkan bantuan kepada pasien.

Penilaian pasien terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diamati bahwa dua pasien merasa puas dan satu pasien merasa kurang puas terhadap kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pasien di Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Meskipun demikian, secara umum dapat disimpulkan bahwa kemampuan karyawan dalam menanggapi keluhan pasien di klinik tersebut dinilai baik. Pasien yang merasa kurang puas mungkin disebabkan oleh pengalaman bahwa tidak semua karyawan mampu menangani atau menjawab keluhan dengan baik, karena setiap karyawan memiliki bidang spesifiknya masing-masing. Observasi peneliti juga mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa karyawan klinik telah berusaha untuk menanggapi keluhan pasien, meskipun ada variasi dalam kemampuan mereka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di Klinik Pratama Yakin Cihampelas selama dilapangan bersama pasien yang ada dilokasi dikemukakan kesimpulan yaitu secara

keseluruhan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Yakin Cihampelas dengan melihat kepada dimensi kualitas pelayanan bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati, jaminan, dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisa Kualitas Pelayanan Pasien di Klinik Pratama Yakin Cihampelas. Dapat disimpulkan bahwa:

1. **Bukti Fisik (Tangibles):** dengan indikator, kelengkapan fasilitas disetiap ruang perawatan sudah baik, penampilan karyawan sudah baik, kebersihan, kerapian sudah baik, dan untuk kenyamanan ruang perawatan dan kelengkapan alat kesehatan kurang baik di Klinik Pratama Yakin Cihampelas
2. **Daya Tanggap (Responsiveness):** indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik, kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien sudah baik, kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik, dan keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan pada Klinik Pratama Yakin Cihampelas sudah baik.
3. **Kehandalan (Reliability):** fokus kehandalan (reliability) dengan indikator kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien sudah baik, kemudahan proses administrasi sudah baik, dan ketepatan diagnosa atas penyakit pasien kurang baik di Klinik Pratama Yakin Cihampelas.
4. **Empati (Empathy):** dengan indikator perhatian dokter dan perawat secara individual terhadap pasien sudah baik, kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status sudah baik, kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien di Klinik Pratama Yakin Cihampelas sudah baik.
5. **Jaminan (Assurance):** dengan indikator keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien sudah baik, kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien sudah baik, keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan sudah baik, kemampuan petugas atau karyawan dalam menjawab keluhan pasien kurang baik di Klinik Pratama Yakin Cihampelas.

SARAN

Sebaiknya menggunakan kipas angin atau ac pada ruangan pasien yang dapat diatur sendiri oleh pasien, agar pasien tidak merasa kegerahan dan dapat beristirahat dengan baik dan nyaman, dan juga memperhatikan lengkapnya peralatan-peralatan medis yang kurang lengkap, agar pasien yang mempunyai penyakit lain yang berobat ke Klinik Pratama Yakin Cihampelas bisa tertangani. Selain itu tingkatkan keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan bagi seluruh karyawan klinik. Sediakan pelatihan khusus untuk menangani keluhan pasien secara efektif dan profesional. Terwujudnya pelayanan Klinik yang optimal dengan bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan Masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Ilmu, Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada.
- Al Asri Hasanah, P. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (Studi di UPT. Puskesmas Maduran Lamongan). e-Jurnal, 1-9.
- Kotler, Philip, et al. 2012. Manajemen pemasaran Perspektif Asia. Buku Dua. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andy.
- Laksana, Fajar. 2018. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suparyanto Dan Rosad. (2015). Manajemen Pemasaran. Bogor In Media.
- Syifaul, A. (2020). Peran orang tua dalam menghilangkan rasa canggung anak usia dini (studi kasus di desa karangbong rt. 06 rw. 02 Gedangan-Sidoarjo). Available, 57-62.
- Soebakir, B., Lumanauw, B., & Roring, F. (2018). PENGARUH BRAND, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN MEMBELI DI KEDAI KOPI GUDANG IMAJI MANADO. Jurnal EMBA, 3843-3852.