

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK YAKIN

Ikkal saepul ramdan¹, Hamdan²

Universitas Teknologi Bandung, Indonesia¹

Universitas Teknologi Bandung, Indonesia²

Email: ikkal@digitechuniversity.ac.id¹

Abstract: Patient satisfaction is a key factor in the success of healthcare services. Klinik Yakin is committed to continually improving service quality and patient satisfaction. This study aims to evaluate patient satisfaction with services at Klinik Yakin and identify areas for improvement. The research employs a qualitative descriptive method using data collection techniques through in-depth interviews with patients, staff, and Klinik Yakin leadership. The findings indicate that patients are generally satisfied with the services at Klinik Yakin. However, there are some areas that need improvement, namely the cleanliness of the bathrooms, paid parking areas, and long patient queues. Klinik Yakin needs to make several improvements to enhance patient satisfaction, which can be achieved by implementing the recommendations provided.

Keywords: Patient satisfaction, service quality, Klinik Yakin, qualitative descriptive research, and interviews

Abstrak: Kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam kesuksesan pelayanan kesehatan. Klinik Yakin berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Yakin dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pasien, petugas, dan pimpinan Klinik Yakin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien umumnya puas dengan pelayanan di Klinik Yakin. Namun, terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, yaitu kebersihan kamar mandi, lahan parkir yang berbayar, dan antrian pasien yang lama. Klinik Yakin perlu melakukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan ini dapat dilakukan dengan menerapkan rekomendasi yang telah diberikan.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, Kualitas pelayanan, Klinik Yakin, deskriptif kualitatif, Wawancara

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah salah satu tolak ukur kepuasan yang berpengaruh terhadap keinginan pasien. Agar terciptanya pelayanan yang efektif, kepuasan pasien adalah indikator pertama dari standar pelayanan kesehatan. Terjaminnya kepuasan pelayanan kesehatan sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan suatu upaya yang diberikan oleh Klinik kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, pelaporan dan dituangkan dalam suatu sistem. Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan suatu tempat yang digunakan untuk penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan baik dari segi promotif, preventif, kuratif serta rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat (PERMENKES RI No 75,2014). Pelayanan Kesehatan merupakan segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat (Azhar,2017). Sistem pelayanan kesehatan adalah bagian penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat Wibowo mengemukakan (2014).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler 2017) Apabila kinerja pelayanan dibawah ekspektasi, maka pelanggan akan kecewa tetapi apabila kinerja pelayanan sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pada masyarakat dapat berbeda-beda tergantung pada setiap individu. Di dalam pelayanan kesehatan yang menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan selain mengatasi masalah kesehatan yaitu adanya kesembuhan, juga

kualitas pelayanan yang baik, petugas yang ramah, santun dan kelengkapan sarana dan prasarana. Penilaian kualitas pelayanan dapat diukur secara obyektif maupun subyektif. Pengukuran obyektif yaitu berdasarkan kepada aspek profesionalisme pelayanan antara lain Standart Operating Procedure (SOP), sedangkan pengukuran subyektif diperoleh melalui gambaran kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting bagi Klinik Yakin. Visi Klinik yakin yaitu pembangunan kesehatan yang sesuai dengan paradigma sehat, pertanggung jawaban wilayah, kemandirian masyarakat, pemerataan, teknologi tepat guna dan keterpaduan dan kesinambungan. Pelayanan di balai pengobatan umum merupakan pelayanan yang sangat penting bagi Klinik Yakin karena pelayanan di balai pengobatan umum merupakan pelayanan terdepan dan terbanyak yang dapat menampilkan citra Klinik. Oleh karena itu, Klinik Yakin harus berusaha menjaga kepercayaan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak terlepas dari apa yang menjadi dimensi kualitas pelayanan itu sendiri yang diharapkan akan memberikan kepuasan kepada pasien. Dimensi kualitas yang dimaksud adalah tangibles (tampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Sebuah klinik tidak akan mendapat citra baik hanya melalui kegiatan hubungan Masyarakat. Citra yang baik akan cepat terbentuk jika Klinik berhasil menciptakan kepuasan bagi klien/pasien dan mengupayakan agar orang-orang lain mengetahui tentang hal tersebut. Banyaknya masyarakat yang mengeluh terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang di rasakannya amat jauh dari harapan itu. Dalam rangka untuk mengevaluasi dan memperbaiki kinerja serta upaya pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka setiap Klinik dituntut untuk terus memperbaiki segala aspek pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti analisis kepuasan pelayanan kesehatan di Klinik Yakin. Guna memberikan langkah-langkah perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan agar keluhan dari pasien tidak terjadi. Kepuasan pasien merupakan kesuksesan pelayanan yang pada akhirnya akan menimbulkan minat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di Klinik Yakin.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan sebuah cara yang digunakan seseorang peneliti dalam memecah masalah penelitian. Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan permasalahan yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu peneliti memilih metode deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian agar bisa menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif ini dapat digunakan untuk interaksi sosial seperti wawancara mendalam sehingga akan terlihat pola-pola yang jelas.

Menurut Sutopo (2006 hlm 56-57) sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya (Hasan, 2002; hlm 82). Data primer diperoleh dari sumber informan atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti. Data primer dalam penelitian ini di antara lain:

- Catatan hasil wawancara
- Hasil observasi lapangan

Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002; hlm 58). Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi data primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka. Literatur, buku, jurnal dan sebagainya

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview).

Wawancara

Menurut Nazir (1999) menyatakan bahwa wawancara proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (paduan wawancara). Peneliti akan melakukan wawancara langsung kepada responden yang menjadi objek dari penelitian yang berkaitan dengan penanganan pasien hemodialisa.

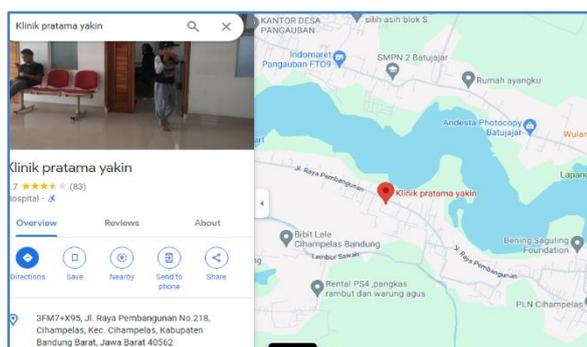
Observasi

Menurut Sukmadinata (2005) menyatakan bahwa observasi (observation) atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Analisis menurut Miles dan Huberman (1992), dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut adalah (1) reduksi data (data reduction); (2) penyajian data (data display); dan (3) penarikan kesimpulan

HASIL PENELITIAN

Profil Klinik Yakin

Alamat: Jl. Pembangunan No 218 Cihampelas, Kec. Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40562 Cakupan wilayah: Kelurahan Cihampelas, Kelurahan Tanjung jaya dan Kelurahan Mekar Mukti.



Gambar 1 peta lokasi klinik yakin

Kondisi geografis keadaan tanah terdiri dari pinggir jalan yang dilintasi oleh roda dua dan roda empat. Luas wilayah 153,5 ha yang terdiri dari tiga kelurahan, dengan luas tanah masing masing, yang terdiri 3 kelurahan dengan luas tanah masing masing adalah kelurahan Cihampelas 67 ha, kelurahan Tanjung Jaya 51 ha, kelurahan Mekar Mukti 37,5 ha, dengan jumlah penduduk kurang lebih 25,463 orang, dengan jarak terjauh dan waktu tempuh wilayah kerja Klinik dan kondisi keterjangkauan wilayah kerja roda 4, roda 2, jalan kaki. Jarak terjauh daerah mekar mukti kurang lebih 3km, dengan roda 2 2:20 menit, roda 4 :30 menit dan waktu tempuh paling lama 45 menit

Tabel . 1 Situasi Geografis Di Wilayah Klinik Yakin

No	Kelurahan	Luas Wil (Ha)	Jarak Terjauh Ke Klinik (Km)	Kondisi Keterjangkauan			Rata Rata Tempuh (Menit)		
				Roda 2	Roda 4	Jalan Kaki	Roda 2	Roda 4	Jalan Kaki
1	Cihampelas	67	58/11	2	V	V	v	10	15
2	Tanjung jaya	51	65/09	2	V	V	V	10	15
3	Mekar Mukti	37,5	55/09	3	V	V	V	15	30

	JUMLAH	153,5	178/29	7	V	V	V	35	60
--	--------	-------	--------	---	---	---	---	----	----

Visi Dan Misi Klinik Yakini

VISI

Terwujudnya pelayanan Klinik yang optimal dengan bertumpu pada pelayanan prima dan pemberdayaan masyarakat

MISI

1. Menyelenggarakan pembangunan yang berwawasan kesehatan.
2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan berorientasi pada kepuasan pasien.
3. Mendorong kemandirian hidup sehat bagi keluarga dan masyarakat.
4. Memelihara dan meningkatkan mutu, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan.
5. Menerapkan sistem manajemen yang profesional, transparan dan akuntabel

Jenis Dan Bentuk Pelayanan Klinik Yakini

Klinik Yakini memiliki beberapa program, di antaranya Khitan, Operasi kecil, USG, Rontgen, Laboratorium, dan sebagainya. Program program tersebut tidak dijalankan hanya di dalam ruangan (indoor) saja, tetapi juga dilakukan di luar ruangan (outdoor), seperti halnya puskesmas keliling. Puskesmas dilaksanakan setiap 2 bulan sekali dengan cara bergilir, misalnya di suatu kecamatan terdapat 3 puskesmas, maka para dokter akan bergiliran mengunjungi 3 puskesmas tersebut setiap bulannya yang sebelumnya telah di jadwalkan oleh pihak klinik. Pelayanan yang terdapat dalam puskesmas yaitu khitan. Selain beberapa program yang sudah disebutkan di awal, Klinik Yakini saat ini sedang merencanakan suatu program yang bertujuan untuk menangani permasalahan kesehatan khususnya pertumbuhan dan perkembangan pada anak atau yang disebut stunting, Stunting yaitu masalah gizi kronis akibat kurangnya asupan gizi dalam jangka waktu panjang sehingga mengakibatkan terganggunya pertumbuhan pada anak, khususnya pada tinggi badan. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 Tahun 2013 mengatakan penyebab langsung dari Stunting adalah nutrisi dan asupan makanan yang kurang, mulai dari sebelum kehamilan sampai 1000 hari pertama kehidupan, serta kemungkinan infeksi karena sanitasi buruk. Klinik Yakini telah melakukan penelitian lebih mendalam mengenai Stunting dengan mengambil beberapa sampel dari masyarakat yang mengonsumsi ASI dan yang tidak mengonsumsi ASI. Oleh karena itu Klinik Yakini di galangkan untuk melakukan pengawasan kepada para ibu yang baru melahirkan untuk memberikan ASI selama 6 bulan

Program Lainnya Dan Program Unggulan

Klinik Yakini memiliki program unggulan di antaranya :

1. Upaya Kesehatan Jiwa
Upaya kesehatan jiwa merupakan cakupan deteksi dini gangguan kesehatan jiwa terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan deteksi dini gangguan kesehatan jiwa di Klinik Yakini.
2. Upaya Kesehatan Sekolah Cakupan sekolah yang melaksanakan penjangkauan adalah presentase jumlah sekolah (SD/MI) yang melaksanakan penjangkauan kesehatan dalam kurun waktu satu tahun.

Tabel . 2 Cakupan Program Unggulan Klinik Yakini Tahun 2023

NO	URAIAN	TARGET	PENCAPAIAN	KET
1	Cakupan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa	100%	75,68%	
2	Cakupan Upaya kesehatan Sekolah	100%	90,88%	

Hasil Wawancara Kepada Pasien

1. *Reliability* (**Kehandalan**)

Hasil wawancara mengenai petugas Klinik Yakin memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien, (Edi) menjawab "sudah cukup akurat, penyampaian informasi mengenai resep obat sudah sangat jelas. Dan (Emi) menjawab "sudah sangat akurat semua petugas bekerja dengan disiplin" Sedangkan (Ibu mariah) menjawab "menurutnya semua sudah akurat dan sangat baik dalam pelayanan kepada pasien". Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pasien bahwa pelayanan yang diberikan petugas Klinik Yakin sudah akurat, penyampaian informasi sudah jelas mudah di fahami, dan lebih dari yang pasien harapkan.

2. *Responsiveness* (**Kecepatan**)

Hasil wawancara mengenai petugas Klinik Yakin memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien, (Edi) menjawab "sudah untuk pelayanannya cukup cepat akan tetapi dikarenakan banyaknya yang datang untuk berobat antrian menjadi penuh dan cukup lama" (Emi) menjawab "pengobatan yang dilakukan sudah cepat menurutnya, akan tetapi karna kebanyakan yang berobat jalan menyebabkan antrian penuh dan lama" (Bu mariah) menjawab "sudah cepat terlebih kepada pasien gawat darurat, contohnya pada saat suami dari ibu mariah mengalami step atau kejang, petugas Klinik Yakin langsung memberikan pertolongan pertama untuk suami bu mariah, setelah itu petugas memberikan rujukan untuk ke Rumah Sakit. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pasien bahwa pelayanan yang diberikan sudah cecepat.

3. *Assurance* (**Keyakinan**)

Hasil wawancara mengenai petugas Klinik Yakin memberikan pelayanan yang ramah kepada pasien, (Edi) menjawab "petugas sudah cukup memberikan pelayanan yang ramah," (Emi) menjawab "semua petugas yang melayani sudah cukup baik, ramah, sopan, dan santun kepada pasien sehingga membuat pasien nyaman," (Bu mariah) menjawab tidak ada yang cuek, semua petugas sangat ramah terhadap pasien, sehingga pasien senang untuk berobat ke Klinik Yakin. Dari uraian di atas dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pasien bahwa semua petugas sudah ramah tamah dalam melakukan pelayanan.

4. *Emphaty* (**Perhatian**)

Hasil wawancara petugas dirasa mempunyai empati yang tinggi ketika mendengarkan keluhan dari pasien, (Edi) menjawab "semua petugas memiliki empati yang tinggi kepada pasien," (Emi) menjawab "petugas yang melayani pasien sangat perhatian kepada pasien baik itu mengenai keluhan maupun curhatan dari pasien," (Bu mariah) menjawab petugas memberikan pelayanan yang baik, salah satunya mendengarkan keluhan pasien hingga merasa nyaman dan tidak sungkan untuk bercerita. Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas sudah sangat baik dalam melakukan pelayanan dan memiliki rasa empati yang tinggi sehingga membuat pasien merasa nyaman saat berobat ke Klinik Yakin.

5. *Tangible* (**Nyata**)

Hasil wawancara mengenai kebersihan ruangan, lahan parkir, dan ruang tunggu. (Edi) menjawab "untuk kebersihan ruangan sudah cukup bersih, lahan parkir sudah cukup luas, akan tetapi parkir yang masih bayar karna beliau merasa sayang jika bayar parkir dengan nominal dua ribu rupiah dan untuk ruang tunggu sudah cukup luas buat yang menunggu pasien dan yang menjenguk pasien," (Emi) menjawab "semua ruangan bersih kecuali kamar mandi yang terkadang masih kotor, bau dan banyak nyamuk, lahan parkir sudah cukup luas untuk menampung kendaraan pasien baik itu roda dua maupun roda empat, dan untuk ruang tunggu cukup luas dan nyaman. (Bu Mariah) menjawab kurangnya kamar mandi dimana kamar mandi hanya ada 1 itu membuat kadang pasien harus menunggu saat ingin ke kamar mandi. Semua untuk ruangan sudah cukup bersih, lahan parkir sudah cukup luas hanya saja parkir berbayar membuat pasien atau penjenguk enggan untuk membayar parkir, dan untuk ruang tunggu menurut saya udah sangat cukup. Menurut uraian di atas dapat disimpulkan bahwa bukti nyata atau tangible di Klinik Yakin masih ada yang harus di benahi untuk kedepannya, semua ruangan sudah cukup bersih, toilet yang seharusnya selalu bersih dan tidak hanya satu. Lahan parkir yang masih harus berbayar.

6. Kepuasan

Hasil wawancara mengenai kepuasan, (Edi) menjawab "sudah sangat puas untuk semua pelayanan yang diberikan." (Emi) menjawab "sudah cukup puas juga sehingga dia sudah 5 kali berobat ke Klinik Yakin tersebut dan cocok." (Bu Mariah) menjawab sudah sangat puas dan cocok sehingga semua keluarganya selalu berobat ke Klinik Yakin tersebut sejak 3 tahun kebelakang" Dari hasil wawancara pasien yang telah dilakukan diatas dapat di simpulkan hampir semua pasien sudah merasakan puas, terhadap pelayanan yang dilakukan baik itu pelayanan akurat,kecepatan,keramahan,emphatI,dan bukti nyata atau fasilitas yang ada di Klinik Yakin. Oleh karena itu banyak pasien yang berlangganan dari lama untuk berobat karna pelayanan yang diberikan tidak pernah mengecewakan pasien, sehingga pasien percaya dan nyaman untuk terus berobat di Klinik Yakin tersebut

Hasil Wawancara Kepada Petugas Pelayanan (Staff)

1. Mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur)

Hasil wawancara petugas pelayanan di Klinik Yakin, (Rita) menjawab "untuk SOP sudah pasti dan sudah ditentukan, contohnya standar pendaftaran dan mengacu kepada SOP" sedangkan (Intan) menjawab "jelas ada SOP yang dilakukan dan semua mengacu kepada SOP, karna jika tidak mengacu kepada SOP maka bisa dipastikan pelayanan tidak akan maksimal. Dapat disimpulkan bahwa ada banyak SOP yaitu,SOP pelayananan, pendaftaran/rekam medis, SOP pelayanan umum, SOP pelayanan imunisasi,dan semua petugas wajib mengikuti SOP yang ada dan yang sudah di tentukan.

2. Reliability (Kehandalan)

Mengenai pelayanan yang akurat (ketepatan waktu) dan disiplin hasil wawancara petugas yang bekerja (Rita) menjawab "kehandalan dalam pelayanan sudah dilakukan,baik itu mengenai ketepatan waktu (akurat) dan kedisiplinan. Contohnya melakukan standar waktu penyelesaian dalam pengecekan kesehatan kepada dokter yaitu 10-15 menit. Dan penyampaian informasi yang jelas kepada pasien."sedangkan (intan) menjawab "pelayanan sudah akurat dan sesuai dengan SOP dalam setiap penanganannya. Dari hasil wawancara dua petugas diatas dapat disimpulkan bahwa kehandalan (Reliability) dapat di ukur dari prosedur pelayanan, ketepatan waktu (akurat), dan ke disiplin tingkat kesesuaian prosedur pelayanan dan pelayanan sudah sesuai sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sebagai pasien sudah cukup baik.

3. Responsiveness (Kecepatan)

Mengenai pelayanan yang dilakukan secara cepaat hasil wawancara petugas yang bekerja (Rita) menjawab "kecepatan dalam melakukan pelayanan sudah dilakukan dengan cukup maksimal,"sedangkan (Intan) menjawab "pelayanan sudah dilakukan dengan cepat dengan cara bekerja sesuai prosedur yang ditentukan jika ada pasien yang membutuhkan pertolongan yang intensif maka petugass siap dan siaga". Kesimpulan dari hasil wawancara yang di atas adalah petugas sudah melakukan pelayanan dengan cepat sesuai dengan prosedur dan pasien sudah merasakan dan juga membuktikan sendiri.

4. Assurance (Keyakinan)

Mengenai keyakinan cara petugas memberikan pelayanan yang ramah kepadaa pasien, hasil wawancara petugas (Rita) menjawab "sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh saya sudah standar dengan SOP dimana petugas harus ramah, tamah, sopan dan santun" sedangkan (Intan) menjawab "seluruh petugas sudah ramah dalam menangani pasien. Dari uraian di atas dapat disimpulkan sesuai dengan wawancara bersama pasien,semua petugas Klinik Yaakin sudah sangat baik dalam melakukan komunikasi dengan pasien ramah,sopan dan santun. Sessuai dengan standar sehingga membuat pasien nyaman.

5. Emphaty (Perhatian)

Mengenai rasa empati yang tinggi dan mendengarkan keluhan pasien, hasil wawancara petugas yang bekerja (Rita) menjawab "semua petugas dapat dipastikan memiliki rasa empati/peduli yang tinggi karna pasien adalah orang yang membutuhkan perhatian lebih,"sedangkan (Intan) menjawab "rasa empati wajib ada bagi setiap orang bukan hanya tenaga kesehatan kepadsa pasien tetapi keseluruhan masyarakat yang lain, salah satu caranya dengan mendengarkan keluh kesah pasien dan menjawab pertanyaan dari pasien.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan, empati dapat diukur dari perhatian yang diberikan petugas kepada pasien, komunikasi saat pelayanan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah di fahami sehingga perhatian pribadi yang diberikan oleh petugas Klinik Yakin sudah dimiliki oleh setiap petugas, petugas kepada pasien, dapat dibuktikan banyaknya pasien yang merasa senang dengan pelayanan karna merasa nyaman telah dilayani dengan optimal.

6. Tangible (Nyata)

Mengenai kebersihan ruangan, lahan parkir dan ruang tunggu. Hasil wawancara petugas yang bekerja (Rita) menjawab "fasilitas di Klinik Yakin sudah cukup memadai dari mulai ruang tunggu, ruang pemeriksaan, laboratorium, kamar mandi, ruang farmasi, mobil ambulance, ruang pendaftaran, ruang poli, dan lahan parkir" sedangkan (intan) menjawab "fasilitas sudah lengkap semua dan memadai, setiap ruangan sudah cukup bersih, lahan parkir yang masih bayar, dan yang perlu dibenahi yaitu kamar mandi yang kurang bersih sehingga masih ada pasien yang complain kepada petugas. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan pengalaman yang di lakukan, fasilitas sudah memadai, semua ruangan bersih, lahan parkir yang berbayar, hanya saja ada beberapa tambahan supaya kenyamanan pasien meningkat, yaitu kamar mandi yang kurang bersih supaya pasien maupun penjenguk nyaman.

7. Kepuasan

Mengenai kepuasan petugas dalam menangani pasien, hasil wawancara (Rita) menjawab "saya merasa cukup puas dalam melakukan pekerjaan apalagi jika pasien yang sudah lama mempercayai Klinik Yakin sebagai tempat berobat yang dipercaya," sedangkan (intan) menjawab "kepuasan pasien sudah menjadi prioritas pertama bagi para petugas pelayanan sehingga bisa membantu pasien dalam menjalani pengobatan sekaligus perawatan penyakit. Sehingga pasien termotivasi dan senang jika pelayanan di lakukan dengan optimal. Dalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dimana semua pelayanan di terima dengan baik oleh pasien, semua pelayanan yang di berikan Klinik Yakin dilakukan dengan standar SOP yang ditentukan, sehingga pasien merasa puas dan senang karna pelayanan yang optimal

Hasil Wawancara Kepada Pemimpin Klinik

1. Mengenai SOP (Standar Operasional Prosedur)

Hasil dari wawancara Bersama dr. Hadian selaku pimpinan tata kelola usaha di Klinik Yakin. Mengenai standar Sop yang ada, dan peningkatan kompetensi. Beliau menjawab, " untuk standar Sop ada banyak sudah ada ketentuannya masing masing. Adapun macam macam Sop yang ada yaitu SOP Pendaftaran/Rekam medis, SOP Pemeriksaan Umum, dan Imunisasi, Sop Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dan Sop Identifikasi Pasien. Sedangkan untuk peningkatan kompetensi biasanya dilakukan tes bagi pelamar sebagai salah satu syarat untuk bekerja di Klinik Yakin. Tes yang di lakukan biasanya yaitu, seleksi administrasi. tes tulis, wawancara, dan psikotest."

Tabel . 3 SOP Identifikasi Pasien Klinik Yakin

Klinik Yakin	
1. Pengertian	Identifikasi pasien adalah pengumpulan data dan pencatatan segala keterangan tentang bukti-bukti pasien, sehingga dapat mengenal pasien yang satu dengan membedakan dari pasien yang lain.
2. Tujuan	Sebagai acuan bagi petugas pendaftaran untuk melakukan identifikasi pasien yang berkunjung ke Klinik
3. Kebijakan	Surat keputusan kepala Klinik Yakin Tentang layanan klinis
4. Referensi	1. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 269/MENKES/PER/III/2008 2. Buku pedoman pengelolaan rekam medis rumah sakit, terbit DEPKES RI Th. 1997
5. Prosedur/langkah-langkah	1. Petugas meminta data pasien, yang meliputi data identifikasi diri yang terdiri dari KTP atau KK dan data kepesertaan jaminan kesehatan. 2. Petugas menanyakan data pribadi pasien, seperti nama, alamat, dan sebagainya

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas mengecek kesamaan data pribadi dengan data yang ada di KTP/KK dan jaminan kesehatan. 4. Petugas mengisi data pasien pada lembar registrasi pasien sesuai computer 5. Petugas mengambilkan lembar status rekam medik pasien sesuai dengan nomor registrasi 6. Petugas menyatukan lembar registrasi pasien dan lembar rekam medik pasien 7. Petugas mengecek kembali identitas pasien dengan data terdapat pada rekam medik 9. Petugas menyerahkan status rekam medis yang sudah diidentifikasi ke poli yang sesuai dengan keluhan pasien.
6. Unit Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan pendaftaran 2. Ruangan pemeriksaan 3. Ruangan pemeriksaan khitan 4. Ruangan laboratorium 5. Ruangan Farmasi

2. Reliability (Kehandalan)

Mengenai kehandalan bagaimana caranya agar pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien bisa akurat dan tepat waktu. dr. Hadian menjawab" dengan cara memberikan arahan kepada petugas agar setiap informasi yang diberikan kepada pasien mudah dipahami dan tepat. Sesuai dengan SOP yang sudah ada." Dapat disimpulkan bahwa arahan yang diberikan pimpinan kepada petugas pelayanan, dapat diterima dengan baik sehingga, pada saat mulai bekerja petugas sudah paham betul cara untuk melayani pasien sehingga timbul rasa senang dan nyaman.

3. Responsiveness (Kecepatan)

Mengenai kecepatan dalam pelayanan,sudahkan petugas melakukan pelayanan yang cepat, menurut dr. Hadian "sudah cepat dikarenakan semua sesuai dengan SOP yang di terapkan. Dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan yang cepat sehingga pasien merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan petugas.

4. Assurance (Keyakinan)

Mengenai keyakinan bagaimana cara petugas meyakinkan pasien agar merasa nyaman, dr. Hadian menjawab "biasanya kami menerapkan 4S "Senyum,Salam,Sopan,Santun"oleh karena itu pasien senang dan merasa dihargai. Dapat disimpulkan bahwa keramahan yang diberikan petugas sudah cukup baik dengan cara melakukan 4S, sehingga pasien merasa senang dan nyaman.

5. Emphaty (Perhatian)

Menurut dr. Hadian "setiap manusia sudah ditakdirkan memiliki empati terhadap makhluk hidup lainnya, oleh karena itu petugas pelayanan kesehatan wajib mampu jiwa empati yang tinggi terlebih terhadap pasien, karna mereka dalam keadaan kurang sehat atau di katakan sakit contohnya mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan rasa empati yang tinggi. Sehingga banyak pasien yang tidak sungkan untuk menceritakan keluhan penyakit yang dialami kepada petugas.

6. Tangiable (Nyata)

Berdasarkan pernyataan dr. Hadian "semua fasilitas sudah tersedia dengan lengkap merupakan salah satu standar SOP. Itu karena fasilitas yang diberikan oleh pihak kami guna melakukan pelayanan kesehatan agar menuju paradigma sehat. Kesimpulan yang dapat diuraikan dalam pembahasan di atas adalah fasilitas semua memang dari pribadi akan tetapi masih saja ada yang kurang berkenan di hati seperti keluhan pasien mengenai kamar mandi dan lahan parkir yang harus berbayar.

7. Kepuasan

Berdasarkan pernyataan dr. Hadian "Sejauh ini sudah sangat puas dikarnakan jumlah pasien yang terus meningkat setiap tahunnya. Kesimpulan yang dapat di uraikan dalam pembahasan yaitu

kepuasan pasien merupakan penilaian yang real/nyata yang terlihat dan dirasakan oleh kebanyakan pasien merasa puas, senang dan nyaman saat berobat ke Klinik Yakin

PEMBAHASAN

1. *Reliability* (Kehandalan)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden mereka menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa puas terhadap pelayanan yang akurat/ketepatan waktu, dikuatkan dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien dan lebih dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugasnya sudah melakukan pelayanan yang optimal dan sesuai standar SOP.

2. *Responsiveness* (Kecepatan)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang cepat, walaupun jika antrian lama tutur dari 3 pasien tersebut, dikuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan SOP dan dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

3. *Assurance* (Keyakinan)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang ramah, sopan, santun, salam, sapa kepada pasien sehingga membuat pasien merasa senang, dikuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa sudah memberikan pelayanan yang ramah,. Dan dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

4. *Emphaty* (Perhatian)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas dengan rasa empati yang tinggi, dikuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien sesuai dengan SOP yaitu ramah, meliputi sopan, santun, salam, senyum. Dan dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP

5. *Tangible* (Nyata)

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang berikan petugas dengan bukti nyata seperti fasilitas, dikuatkan lagi dengan 2 petugas yang merasa telah memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien dengan menggunakan fasilitas yang diberikan oleh pihak Klinik, dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

6. Kepuasan

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada 6 responden, mereka menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Yakin. Hal ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari 3 pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas, dikuatkan lagi dengan 1 pimpinan yang menyaksikan 2 petugas sudah melakukan pelayanan yang optimal dan cepat sesuai dengan standar SOP.

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada taraf memuaskan. Hal tersebut dibuktikan pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang baik. Terlihat dari prinsip kualitas pelayanan dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible* pada pernyataan yang baik dari pasien. Dengan demikian hubungan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan Klinik

Yakin ini terhadap kepuasan pelayanan kepada pasien memuaskan dalam arti positif, pengalaman baik yang di rasakan oleh pasien ketika berkunjung ke Klinik Yakin. Penelitian ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2017), dan mendukung penelitian Lewis dan Booms (dalam Ciptono, 2008) bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan ekspektasi/kepuasan konsumen, Relevan juga, dengan hipotesis bahwa kepuasan pelanggan/pasien dapat meningkat jika kualitas pelayanan juga meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada pasien, petugas dan pimpinan Klinik Yakin tentang Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Yakin dapat di simpulkan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan dalam aspek reliability pada Klinik Yakin memiliki taraf disiplin dan kehandaalan yang tinggi. Hal tersebut dirasakan oleh pasien, selain itu tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik Yakin berlandaskan SOP, sehingga menjalankan tugas dengan tepat dan aman.
2. Pelayanan dengan aspek responsiveness pada Klinik Yakin, sangat responsif terhadap pasien, terutama pada kasus gawat darurat atau pasien butuh pertolongan segera. Namun karena terlalu banyak pasien yang berobat sehingga seringkali menunggu lama, bergantian dengan pasien lain.
3. Pelayanan dalam aspek assurance pada Klinik Yakin, petugas bersikap ramah, sopan dan santun terhadap pasien, hingga pasien merasakan kenyamanan. Petugas memberikan pelayanan berdasarkan pendekatan rasa kemanusiaan.
4. Pelayanan dalam aspek empathy pada Klinik Yakin, tenaga kesehatan menampilkan rasa empati dan kepedulian tinggi dengan mendengarkan keluhan pasien yang di rasakan dan menjawab pertanyaan yang di ajukan oleh pasien.
5. Pelayanan dalam aspek tangible pada Klinik Yakin, fasilitas/sarana dan prasarana yang ada di Klinik Yakin sudah baik. Ruang parkir yang luas, ruang tunggu cukup luas apabila ada yang menjenguk pasien dan kebersihan kamar mandi harus segera di perbaiki biar pasien atau yang menjenguk nyaman.
6. Kepuasan pelayanan di Klinik Yakin, pasien merasakan kepuasan saat berkunjung ke Klinik, terbukti pasien berulang kali ketika sakit memprioritaskan berkunjung ke Klinik Yakin, pihak tenaga kesehatan dan pimpinan Klinik Yakin menyatakan upaya memberikan pelayanan kesehatan dengan maksimal dan optimal .

SARAN

1. Bagi Klinik Yakin

- a. Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien, aspek yang perlu di perbaiki pada kebersihan kamar mandi, untuk menjaga kebersihan kamar mandi, cobalah untuk membersihkan setiap hari secara teratur. Gunakan pembersih yang efektif untuk membersihkan toilet dan bak mandi. Sediakan juga alat pembersih seperti sikat toilet, cairan pembersih toilet dan spon khusus untuk menghindari penyebaran kuman.
- b. Parkir berbayar pihak Klinik seharusnya menyediakan parkir gratis untuk pasien yang mengunjungi Klinik. Hal ini dapat membantu mengurangi beban biaya tambahan bagi pasien dan membuat kunjungan mereka lebih menyenangkan. Hal tersebut, penting dilakukan guna mengoptimalkan pelayanan terhadap pasien, terutama aspek ergonomis.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Sebaiknya, menggunakan objek penelitian yang lebih besar, guna menghasilkan hasil penelitian lebih optimal.
- b. Menggunakan pendekatan dan metode kuantitatif guna melihat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pasien hasil otentik dan berdasarkan angka.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Rasid, M.H. (2018). Pengaruh *TERRA (Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability, Assurance) terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Muamalat Cabang Margonda Depok*, dalam skripsi Program Studi Manajemen, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arikunto, Suharismi.(2013). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan praktik cetakan ketiga belas*. Jakarta : Rineka Cipta.

- Arsandi, Yusfi Banu (2022). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen pada Klub Sehat Nutrition Club di Bandar Lampung* UIN Raden Intan Lampung.
- Harminto, H., Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang* Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen*.
- Kotler dan Armstrong. (2016). *Principle of Marketing*. 15 edition pearson.
- Martono . Nanag. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Murniaty, E., Hartati, C. S., & Putro, G. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Di Klinik Hj. Tarpianie Sidoarjo*. *Jurnal Manajerial Bisnis*,
- Rizal, Achmad dan Agus Jalpi. (2017). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kesehatan di Puskesmas Kota Banjarmasin Tahun 2016*, dalam *Prosiding Hasil Penelitian Dosen UNISKA* (2017, hlm. 231-237)
- Rosa. Vika. (2018) *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar*, dalam Skripsi Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Soemanto. (2014). *Teori Dan Aplikasi Metode Penelitian: Psikologi, Pendidikan, Ekonomi, Bisnis, dan Sosial*. Jakarta: Buku Seru.
- Sugiono (2014). *Metode penelitian administrasi*. Bandung Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Badung: ALFABETA.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Triguno. 2003. *Budaya Kerja*. Jakarta: PT Golden Trayon Press.
- Umniyati, H. (2010). *Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun (2009)*, dalam *Jurnal Kedokteran YARSI*, Vol. 18, No. 1. hlm. 9-2