

# **ANALISA KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA KLINIK UMUM PRATAMA KASIH BUNDA YANTI RAJAMANDALA**

Wala Erpurini<sup>1\*</sup>, Fitri Diana Saleh<sup>2</sup>

1. Universitas Pasundan Bandung

2. Universitas Nasional Pasim

\*e-mail: exam.manajemen@gmail.com)

**Abstrak** :Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala (studi kasus pasien Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala). Serta untuk mengukur indikator kualitas pelayanan pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara sebanyak 3 orang pasien dengan ketentuan pasien yang berumur di atas 17 tahun dan pernah menginap minimal 1 hari. Untuk melihat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak klinik, digunakan lima fokus kualitas jasa servis (Service Quality), antara lain yaitu : Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Fisik (Tangibles). Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kelima fokus tersebut pada pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik hanya pada fokus Bukti Fisik (Tangibles) pada indikator kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang pasien dan kelengkapan alat-alat kesehatan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala masih kurang baik.

**Kata Kunci** : *Kualitas, Pasien, Pelayanan.*

**Abstract**: *This study aims to analyze the quality of patient services provided by the Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala (a case study of patient Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala). As well as to measure indicators of the quality of patient care at the Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. This type of research is a qualitative descriptive study. With the data collection method used was by interviewing 3 patients with the provisions that the patient is over 17 years old and minimum stay 1 day. To see the quality of service that has been provided by the clinic, used five focus of service quality (Service Quality), namely Tangible (Tangible), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Security and Assurance (Assurance) and Emphaty (Emphaty). The conclusion from the results of this study is that the four focuses on the services of the Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala are good. Only the focus of Physical Tangible (Tangible) on indicators of cleanliness, tidiness and comfort of the patient room and the completeness of medical equipment at the Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala is still not good.*

**Key Words** : *Quality Service, Patient*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Kesehatan adalah totalitas dari faktor lingkungan, perilaku, pelayanan kesehatan dan juga faktor keturunan yang saling mempengaruhi satu sama lain. Lingkungan adalah faktor terbesar selain langsung mempengaruhi kesehatan dan mempengaruhi perilaku, begitu pula sebaliknya, perilaku juga mempengaruhi lingkungan dan faktor-faktor lain (pelayanan kesehatan dan keturunan). Masyarakat sehat akan menjadi tulang punggung negara di masa mendatang. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan harus lebih ditingkatkan guna untuk memfasilitasi masyarakat yang sedang sakit.

Pelayanan kesehatan mempengaruhi kesehatan masyarakat yang luas. Fasilitas pelayanan kesehatan juga menentukan pelayanan dan pengobatan dan perawatan masyarakat yang sedang memerlukan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat. (Mamik 2014).

Strategi yang tepat untuk mengantisipasi adanya persaingan adalah melalui pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada proses pelayanan yang bermutu, dan hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien. Hal ini meliputi penjelasan juga pemberian informasi kepada pasien tentang penyakit yang dideritanya serta memutuskan bersama pasien tindakan yang akan dilakukan atas dirinya. Hubungan interpersonal berhubungan dengan pemberian informasi, empati, kejujuran, ketulusan hati, kepekaan dan kepercayaan dengan memperhatikan kebutuhan (privacy) pasien (Rasidin 2018).

Klinik adalah institusi pelayanan kesehatan masyarakat dengan karakteristik itu sendiri, yang dipengaruhi perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang tinggi. Adapun rumah sakit menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009 (Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 44 tahun 2009) adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Kepuasan pasien bagian integral dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang sangat penting. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik tentu menimbulkan kepuasan pada pasien atau pengguna jasa layanan (pasien). Kepuasan pasien adalah indikator utama dari suatu fasilitas kesehatan. Ukuran mutu pelayanan, kepuasan pelanggan yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan klinik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengawasan terhadap pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan (Kurnia 2017).

Dalam hubungannya dengan kepuasan konsumen/pasien terhadap pelayanan pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala, masyarakat desa Rajamandala beberapa kali menyampaikan keluhan terhadap pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala khususnya terhadap kualitas pelayanan rawat inap. Keluhan atas pelayanan klinik juga disampaikan melalui kotak saran yang ada di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Hal demikian memberikan indikasi bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala yang dibangun dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan, keinginan dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen.

### **Identifikasi Masalah**

Kepuasan pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala yang diungkapkan pada latar belakang masalah sebelumnya dirasa sangat penting. Karena jika

dilihat dari berbagai keluhan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala, pasien belum mendapatkan pelayanan maksimal sesuai dengan harapannya. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien melalui pemberian pelayanan kesehatan, klinik telah memberikan berbagai pelayanan dan unsur-unsur pelayanan seperti yang sudah dijelaskan pada latar belakang.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana analisa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala?

### **Tujuan Penelitian**

#### **Tujuan Umum**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah Untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Freddy Rangkuti (2013) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2011) “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

#### **Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan**

Mutu pelayanan kesehatan mempunyai pengertian yang luas, ini terbukti dengan pendapat beberapa ahli mengenai mutu pelayanan kesehatan. Menurut Mamik (2014) mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta di pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Aspek mutu ini bisa diukur yang erat hubungannya dengan mutu produk (barang/jasa). Pengukuran aspek mutu bermanfaat Menurut Mamik (2014), yaitu :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan.
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement).

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat melalui pendekatan institusional atau individu untuk meningkatkan mutu pelayanan ada dua cara yaitu :(Mamik 2014)

1. Meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya, tenaga, biaya, peralatan, perlengkapan dan material yang diperlukan dengan teknologi tinggi, namun cara ini mahal.

2. Memperbaiki metode atau penerapan teknologi yang dipergunakan dalam kegiatan pelayanan, hal ini berarti memperbaiki proses pelayanan organisasi pelayanan kesehatan.

### **Analisa Kualitas Pelayanan Pasien**

Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi suatu komponen yang sangat penting. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan diukur oleh pasien berdasarkan kinerja yang unggul dari suatu pelayanan. Selain nilai kepuasan pasien, kemampuan bersaing dengan pelayanan kesehatan lain merupakan salah satu elemen penting dalam menunjukkan mutu suatu pelayanan. Ada beberapa faktor penentu kualitas pelayanan menurut Mamik (2014) : Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empaty) dan Bukti Fisik (Tangibles). Apabila kelima dimensi tersebut sudah terpenuhi maka hubungan personal antara pasien/pelanggan dengan pemberi layanan akan baik dan pasien pun tentu akan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian secara deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Metode deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dengan kondisi masa sekarang. Pengumpulan data adalah suatu proses pendekatan kepada subyek dan proses pengumpulan karakteristik subyek yang diperlukan dalam suatu penelitian (Nursalim 2016). Tanpa mengetahui teknik atau prosedur pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapat data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono 2010) Adapun langkah-langkah pokok dalam pengumpulan data yaitu :

1. Pengumpulan data dengan observasi
2. Pengumpulan data dengan wawancara
3. Teknik pengumpulan data dengan dokumen
4. Triangulasi

### **HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI**

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala adalah dilihat dari 5 (lima) indikator menurut Parasuraman et al (1988)

#### **Kehandalan (Reliability)**

Dari hasil wawancara tentang kemudahan proses administrasi ditemukan bahwa ada 2 pasien menyatakan sangat baik, karena pasien merasakan proses administrasi yang sangat baik yang sudah diberikan oleh pihak administrasi klinik dan memberikan informasi yang sangat baik serta sangat jelas, dengan kemudahan administrasinya yang begitu cepat dan tidak menyulitkan ketika melakukan proses administrasi. 1 orang menyatakan kurang baik, karena bagi pasien sebagai pengguna BPJS kebingungan dengan administrasi yang harus dilakukan pasien. Mengenai ketepatan diagnosa atas penyakit pasien, ditemukan bahwa 2 orang pasien menyatakan sangat baik, karena dokter telah memberikan informasi yang sangat jelas tentang penyakit yang di derita oleh pasien. 1 orang menyatakan kurang baik, karena diagnosa penyakit pasien yang berubah-ubah menurut pasien tidak mendapatkan kepastian yang kuat terhadap penyakit yang dialaminya. Untuk ketepatan

jadwal pemeriksaan dokter dan perawat, ditemukan bahwa 2 orang menyatakan baik, karena jadwal pemeriksaan yang selalu rutin dilakukan oleh pihak klinik dan perawat yang selalu ada di depan ruangan ketika diperlukan. 1 orang menyatakan kurang baik, karena jadwal yang tidak tepat dokter yang selalu terlambat datang ke klinik. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien, ditemukan bahwa 3 orang pasien menyatakan baik, karena dokter dan perawat sudah sangat mampu menangani keluhan pasien dengan tanggap, serta sudah mampu mengatasi keluhan yang dikeluhkan pasien.

#### **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien, 2 pasien menyatakan baik karena ketanggapan yang diberikan dokter kepada pasien sudah bisa diandalkan demikian juga dengan perawat klinik yang selalu memberikan tanggapan yang cepat ketika dibutuhkan. 1 orang pasien menyatakan kurang baik, karena pasien merasakan daya tanggap yang kurang dilakukan oleh dokter dan perawat, karena dokter dan perawat klinik, tidak merespon dengan cepat pasien tersebut. Untuk kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, ditemukan bahwa 3 orang pasien menyatakan karyawan sudah sangat mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien, seperti informasi tentang langkah pengurusan administrasi dan informasi tersebut sangat jelas dan dapat dimengerti. Keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan, ditemukan 3 pasien menyatakan keberadaan dokter dan perawat yang selalu ada di klinik di meja bagian depan sehingga mempermudah pasien untuk mencari dokter dan perawat apabila dibutuhkan. Kesanggupan perawat dalam menanggapi permintaan pasien, ditemukan pasien menyatakan perawat klinik sudah sangat mampu untuk menanggapi permintaan pasien dengan sangat baik dengan sifat yang tidak berlebihan.

#### **Jaminan (Assurance)**

Kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, ditemukan 3 orang menyatakan dokter dan perawat sudah sangat mampu meyakinkan pasien karena dokter dan perawat selalu memberikan penjelasan dan arahan yang sangat baik serta memberikan penjelasan yang detail, selalu memberikan hal tersebut bukan hanya dengan pasien tetapi dengan keluarga pasien juga. Keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan inap, ditemukan 3 pasien menyatakan sudah sangat baik karena keamanan dan keselamatan ketika menjalani perawatan di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik, seperti tersedianya penjagaan malam dan selalu adanya petugas/satpam di area klinik terutama di malam hari. Keramahan dan kesopanan karyawan, bahwa 3 pasien menyatakan karyawan sudah mampu memberikan keramahan dan bersifat sopan, dengan memberikan sapaan dan senyuman, bahkan petugas juga menanyakan apa yang dapat mereka bantu dan karyawan tidak segan untuk membantu. Sedangkan kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien, ditemukan 2 pasien menyatakan karyawan sudah bisa menyelesaikan apa yang dikeluhkan oleh pasien dan 1 orang pasien menyatakan kurang karena pasien merasakan bahwa ada karyawan yang tidak bisa menangani atau menjawab keluhan pasien dengan baik.

#### **Empati (Empathy)**

Perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien ditemukan 3 pasien menyatakan dokter dan perawat sudah setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan dan saran yang terbaik kepada pasien serta selalu memperhatikan pasien setiap harinya. Kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien, ditemukan 3 pasien menyatakan baik karena

kepedulian dokter dan perawat sudah diberikan kepada pasien baik itu dengan cara menyuruh istirahat yang cukup atau makan makanan yang dapat memulihkan kondisi atau bergizi. Sedangkan kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status, ditemukan 3 pasien menyatakan karyawan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala melayani tanpa memandang status dan itu sudah menjadi komitmen klinik, baik itu pasien umum ataupun BPJS mereka akan melayani dengan sebaik-baiknya.

### **Bukti Fisik (Tangibles)**

Berdasarkan wawancara kepada 3 pasien tentang kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan ditemukan bahwa 2 pasien menyatakan baik pada kualitas pelayanan jasa dari segi kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan. Karena Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala merupakan klinik yang masih tergolong baru dan petugas kebersihan yang selalu memperhatikan kebersihan ruangan dan area klinik, kenyamanan dan kerapihan ruang perawatan juga selalu diperhatikan setiap harinya oleh petugas klinik bagian kebersihan. Dan 1 orang pasien menyatakan kenyamanan AC tidak begitu puas karena AC terlalu dingin dan tidak dapat dikontrol sesuai apa yang diinginkan pasien apalagi sangat membuat tidak nyaman bagi pasien yang menderita penyakit demam.

Kelengkapan alat kesehatan, ditemukan bahwa 1 orang pasien sudah merasakan kelengkapan alat-alat yang tersedia di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala, bahkan klinik tersebut selalu memberikan opsi untuk pasien tersebut dalam pemeriksaan tersebut. Dan 2 orang pasien menyatakan kurang pada kelengkapan alat-alat kesehatan pada klinik, karena pasien merasakan kekurangan dalam ketersediaan alat di klinik, sehingga pasien tersebut dirujuk ke rumah sakit lain. Selain itu, klinik yang dapat dikatakan klinik yang tergolong baru kurangnya alat kesehatan untuk menangani penyakit yang dideritanya sehingga pasien tersebut tidak bisa merasakan kelengkapan alat kesehatan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Sedangkan kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan, ditemukan bahwa 3 pasien menyatakan sudah merasakan fasilitas ruangan yang baik seperti tempat tidur pasien yang nyaman dan di setiap ruangan diberikan fasilitas yang memadai untuk keluarga yang menjenguk atau keluarga yang mengurus administrasi seperti tersedianya kursi untuk keluarga yang menunggu ataupun yang sedang mengurus administrasi, dan juga tersedianya AC di setiap ruangan.

Kondisi fisik klinik, ditemukan 3 pasien menyatakan klinik yang memiliki desain bangunan dan pemilihan warnanya yang sangat unik dan cantik membuat para pasien nyaman dan betah ketika melihat di sekitar lingkungan klinik. Untuk penampilan karyawan, ditemukan bahwa 3 orang pasien menyatakan sangat baik penampilannya, karena penampilan karyawan sudah melebihi apa yang diharapkan oleh pasien, karyawan yang tidak hanya rapih melainkan mereka juga memiliki seragam yang kompak, serta selalu memperhatikan penampilannya termasuk dandanan wajah maupun parfum.

### **Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala**

#### **Kehandalan (Reliability)**

Kehandalan (Reliability) dalam penelitian ini adalah kemampuan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Seperti : kemudahan proses

administrasi, ketepatan diagnosa atau penyakit pasien, ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kemudahan Proses Administrasi Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 2 orang menyatakan baik dan 1 orang menyatakan kurang baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kemudahan proses administrasi sudah baik. Namun, masih ada pasien yang merasakan kurang baik terhadap pelayanan proses administrasi Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala karena sebagai pengguna BPJS kebingungan/berbelit-belit dengan administrasi yang harus dilakukan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan proses administrasinya bisa dikatakan mudah dan teratur, tidak menyusahakan pihak yang sedang mengurus administrasinya, akan tetapi pengurusan administrasi pasien BPJS agak berbeda dengan pasien umum, akan tetapi kemudahan yang diberikan sama tanpa memandang status pasien. Kemudahan dalam proses administrasi merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Ketepatan Diagnosa Atas Penyakit Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 2 orang pasien menyatakan baik dan 1 orang pasien menyatakan kurang baik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap ketepatan diagnosa atas penyakit pasien sudah baik, akan tetapi masih ada pasien yang menyatakan kurang baik hal ini terjadi karena diagnosa penyakit yang berubah-ubah membuat informan tidak mendapatkan kepastian yang kuat terhadap penyakit yang dialaminya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan ketepatan diagnosa penyakit sudah ditangani oleh dokter-dokter yang berarti dapat menjamin ketepatan penyakit yang diderita pasien.

### **Penilaian Pasien Terhadap Jadwal Pemeriksaan Dokter dan Perawat**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 2 orang pasien menyatakan baik dan 1 orang pasien menyatakan kurang baik terhadap jadwal pemeriksaan dokter dan perawat di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap jadwal pemeriksaan dokter dan perawat sudah baik, meskipun masih terdapat pasien yang menyatakan kurang baik hal ini terjadi karena perjalanan menuju ke klinik dokter mengalami kemacetan yang tidak disengaja. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan jadwal pemeriksaan rutin dilakukan sesuai jadwal yang diatur klinik, akan tetapi jika dokter berhalangan hadir maka akan ada dokter lain yang menggantikan jaga. Ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan perawat merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kemampuan Dokter dan Perawat Dalam Menangani Keluhan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 3 pasien menyatakan baik terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien. Hal ini disebabkan karena dokter dan perawat sudah mampu menangani keluhan pasien dengan tanggap, serta sudah mampu mengatasi keluhan yang dikeluhkan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan sudah cukup baik dokter dan perawatnya dalam menangani keluhan pasien, dengan memberikan respon yang baik apa

yang sudah dikeluhkan oleh pasien tersebut. Kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

#### **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dengan pasien menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting. Dokter dan perawat diharapkan mempunyai kemampuan untuk peduli, menjelaskan prosedur medis atau diagnosa dengan cara yang mudah dan dapat dipahami oleh pasien, serta mampu mendengarkan dan meluangkan waktu untuk mengajukan pertanyaan yang diperlukan. Memberikan pelayanan yang baik untuk pasien juga harus dengan petugas yang selalu stand by di tempat dan tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengantri dengan senyum, salam, sapa dan sopan santun. Dan dalam melakukan tindakan pengobatan dokter selalu menanyakan keluhan pasien terlebih dahulu sebelum pasien bertanya mengenai keluhannya.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Kecepatan dan Daya Tanggap Dokter dan Perawat Dalam Menangani Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 2 orang pasien menyatakan baik dan 1 orang pasien menyatakan kurang baik terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam melayani pasien sudah baik, meskipun ada pasien yang menyatakan kurang baik. Hal ini terjadi karena pasien merasakan daya tanggap yang kurang dilakukan dokter dan perawat (lama jika diperlukan) karena dokter dan perawat klinik tidak merespon dengan cepat pasien tersebut. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah sangat baik, dan dilakukan dengan sangat disiplin serta berhati-hati. Kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Mudah Dimengerti**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti sudah baik. Hal ini disebabkan oleh karyawan sudah sangat mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien, seperti informasi tentang langkah pengurusan administrasi dan informasi tersebut sangat jelas dan dapat dimengerti. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan karyawan sudah mampu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada orang yang bertanya kepadanya. Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti merupakan salah satu unsure dalam pelayanan.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Keberadaan Dokter Dan Perawat Ketika Diperlukan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala



terhadap keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan sudah baik. Hal ini disebabkan oleh keberadaan dokter dan perawat yang selalu ada di klinik di meja bagian depan ruangan sangat mempermudah pasien untuk mencari dokter dan perawat apabila dibutuhkan, apabila dokter yang jaga sedang berhalangan tidak ada di tempat, maka dokter pengganti selalu ada untuk menggantikan. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keberadaan dokter dan perawat selalu ada jika diperlukan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kesanggupan Karyawan Dalam Menanggapi Permintaan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap kesanggupan karyawan dalam menanggapi permintaan pasien. Dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kesanggupan pasien dalam menanggapi permintaan pasien sudah baik. Hal ini disebabkan oleh karyawan klinik sudah sangat mampu untuk menanggapi permintaan pasien dengan sangat baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan karyawan sudah sanggup untuk menanggapi permintaan pasien. Kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien merupakan salah satu ciri pelayanan yang baik.

### **Jaminan (Assurance)**

Jaminan dalam hal ini petugas mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Berdasarkan hasil penelitian dengan wawancara bahwa perawat dan dokter berhati-hati dalam memberikan tindakan terhadap pelanggan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti selama ini memberikan pelayanannya dengan maksimal, salah satunya dokter memberikan diagnose yang akurat agar membantu keluhan pasiennya. Petugas pun tidak pernah salah dalam melakukan tindakan terhadap pasien.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kemampuan Dokter Dan Perawat Dalam Meyakinkan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien sudah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh dokter dan perawat memberikan informasi tentang keadaan pasien secara mendetail. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan dokter dan perawat sudah mampu untuk meyakinkan pasien dengan penyakit yang dideritanya. Dokter dan perawat harus juga menumbuhkan rasa percaya pasien dan keluarga pasien dengan meyakinkan pasien karena apabila pelayanan dokter dan perawat sudah mampu untuk meyakinkan pasien dengan baik, maka akan menumbuhkan sebuah kepercayaan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Keamanan Dan Keselamatan Pasien Menjalani Perawatan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa 3 orang pasien menyatakan bahwa sudah baik keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap keamanan dan keselamatan pasien ketika menjalani perawatan sudah sangat baik. Hal ini disebabkan oleh keamanan dan keselamatan ketika menjalani perawatan di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik, seperti tersedianya penjagaan

malam dan selalu adanya petugas/satpam di area klinik terutama pada malam hari. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keamanan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik karena di setiap pintu masuk klinik selalu ada satpam yang menjaga, dan untuk keselamatan pasien juga baik karena satpam selalu berkeliling memeriksa setiap ruangan klinik. Keamanan dan keselamatan pasien. Keamanan dan keselamatan pasien menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Keramahan Dan Kesopanan Karyawan Terhadap Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien sudah baik. Hal ini disebabkan oleh karyawan sudah mampu memberikan keramahan dan bersifat sopan, dengan memberikan sapaan dan senyuman, bahkan karyawan juga menanyakan apa yang bisa mereka bantu, dan karyawan tidak segan untuk membantu. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan keramahan dan kesopanan petugas Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik, tak segan karyawan menyapa bahkan menanyakan apa saja yang mereka bantu.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menjawab Keluhan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dua orang pasien mengatakan baik dan 1 orang pasien mengatakan kurang baik terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kemampuan karyawan dalam menjawab keluhan pasien sudah baik, meskipun ada pasien yang mengatakan kurang baik hal ini disebabkan karena pasien merasakan bahwa karyawan yang tidak bisa menangani atau menjawab keluhan pasien dengan baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kemampuan karyawan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala dalam menjawab keluhan pasien sudah dilakukan oleh karyawan, tapi tidak semua petugas dapat menjawab keluhan pasien karena setiap petugas memiliki bidangnya masing-masing.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Pengetahuan Dan Kemampuan Dokter Dan Perawat Dalam Menangani Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik. Hal ini disebabkan karena pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien dalam berbagai permasalahan dan keluhan pasien sudah memuaskan pasien, dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki dokter sangat bisa meyakinkan pasien dalam menanggapi berbagai keluhan pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah sangat baik hal ini terjadi karena dokter dan perawat yang sudah menempuh pendidikan sesuai bidangnya, ilmu yang sudah didapatkan mereka terapkan dengan cara menangani pasien dengan baik.

Pengetahuan dan kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien merupakan cirri pelayanan yang baik.

### **Empati (Emphaty)**

Empati (Emphaty) dalam penelitian ini adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu klinik diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. Kepedulian karyawan untuk melayani tanpa memandang status dan perhatian dokter dengan mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien.

### **Penilaian Pasien Terhadap Perhatian Dokter Dan Perawat Secara Individual Kepada Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien mengatakan baik terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien. Dapat disimpulkan bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien sudah baik. Hal ini dikarenakan dokter dan perawat sudah setiap hari memberikan perhatian secara individual dengan cara berbincang-bincang, memotivasi, memberikan masukan serta saran yang terbaik kepada pasien dan selalu memperhatikan pasiennya setiap hari. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan perhatian dokter dan perawat secara individual sudah dilakukan dengan cara memberikan masukan nasehat, motivasi kepada pasien itu sendiri agar pasien merasakan perhatian yang telah diberikan serta pasien juga merasa termotivasi sehingga merasa nyaman kepada dokter. Perhatian dokter dan perawat secara individual kepada pasien merupakan salah satu perasaan empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kepedulian Dokter Dan Perawat Terhadap Keluhan Pasien**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien mengatakan baik terhadap kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien. Dapat disimpulkan bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala dalam kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah baik. Hal ini terjadi karena kepedulian dokter dan perawat sudah diberikan kepada pasien baik itu dengan cara menyuruh istirahat yang cukup atau makan-makanan yang dapat memulihkan kondisi. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien sudah diberikan, karena kepedulian tersebut merupakan hal yang wajib dilakukan oleh dokter dan perawat dalam menangani pasien yang mengeluh akan penyakitnya atau kenyamanannya di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Rasa empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh dokter dan perawat adalah peduli dengan apa yang dikeluhkan oleh pasien.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kepedulian Karyawan Untuk Melayani Pasien Tanpa Memandang Status**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status. Dapat disimpulkan bahwa Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap

kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status sudah baik. Hal ini terjadi karena karyawan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala melayani tanpa memandang status, dan itu sudah menjadi komitmen klinik, baik itu pasien UMUM ataupun BPJS mereka akan melayani dengan sebaik-baiknya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kepedulian karyawan untuk melayani pasien tanpa memandang status baik itu pasien UMUM ataupun BPJS maupun pasien yang tergolong mampu atau tidak mampu. Kepedulian karyawan yang melayani tanpa memandang status pasien adalah salah satu sikap empati yang ditunjukkan oleh karyawan.

### **Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik (Tangibles) dalam penelitian ini adalah kemampuan klinik dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan fasilitas sarana dan prasarana fisik klinik yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak klinik. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti : Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan, kelengkapan alat kesehatan, kelengkapan fasilitas di setiap ruangan, penampilan fisik gedung klinik serta penampilan karyawan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kebersihan, Kerapihan Dan Kenyamanan Ruang Perawatan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa dua orang pasien menyatakan baik dan satu orang menyatakan kurang baik terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pasien terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik. Meskipun demikian masih ada pasien yang merasakan kurang baik terhadap kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Hal ini dikarenakan AC yang begitu dingin dan tidak dapat dikontrol sesuai apa yang diinginkan pasien, sehingga mengakibatkan pasien susah untuk beristirahat. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kebersihan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah bersih, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan di klinik juga sudah sangat baik. Akan tetapi, di ruangan ber AC/ruangan pasien, suhu AC tidak dapat diukur oleh pasien, karena tidak ada alat kontrol untuk mengatur suhu ruangan, sehingga banyak pasien yang merasa kedinginan. Seseorang yang sakit tentunya menginginkan tempat yang rapih serta suasana yang nyaman untuk beristirahat.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kelengkapan Alat Kesehatan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa satu orang pasien menyatakan baik dan dua orang pasien menyatakan kurang baik terhadap kelengkapan alat kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian pasien terhadap kelengkapan alat kesehatan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kurangnya ketersediaan alat klinik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kelengkapan alat kesehatan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala pada umumnya belum memadai dan kurang lengkap. Kelengkapan alat kesehatan akan mempermudah proses pelayanan.

### **Penilaian Pasien Terhadap Kelengkapan Fasilitas Di Setiap Ruang Perawatan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan. Berdasarkan hasil penelitian

tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan sudah baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan kelengkapan fasilitas di setiap ruangan sudah lengkap seperti AC, tempat tidur, kamar mandi dan televisi. Kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Penampilan Fisik Gedung Klinik**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap penampilan fisik gedung klinik. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap penampilan fisik gedung klinik sudah baik. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan penampilan fisik gedung klinik sangat bagus akan tetapi banyak lumut di area siku pada bangunannya karena terkena hujan dan tetesan air. Masih ada atap yang bocor sehingga jika hujan rintikan airnya bisa masuk ke dalam dan membasahi lantai klinik. Penampilan fisik gedung klinik menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan.

#### **Penilaian Pasien Terhadap Penampilan Karyawan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa tiga orang pasien menyatakan baik terhadap penampilan karyawan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala terhadap penampilan karyawan sudah baik. Hal ini terjadi karena karyawan yang memiliki seragam kerja yang kompak baik perawatnya, cleaning service nya maupun petugas administrasinya sudah baik penampilannya. Hasil penelitian ini didukung oleh observasi peneliti yang menyatakan penampilan karyawan sudah dapat dikatakan rapih dan sopan karena mereka menggunakan seragam yang kompak sesuai dengan profesinya masing-masing.

### **KESIMPULAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisa Kualitas Pelayanan Pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Dapat disimpulkan bahwa :

1. Kehandalan (Reliability) : fokus kehandalan (reliability) dengan indikator kemampuan dokter dan perawat dalam menangani keluhan pasien, kemudahan proses administrasi, ketepatan diagnosa atas penyakit pasien dan ketepatan jadwal pemeriksaan dokter pelayanan Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti sudah baik.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) : indikator kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien, kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien dan keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik.
3. Jaminan (Assurance) : dengan indikator keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien, kemampuan dokter dan perawat dalam meyakinkan pasien, keselamatan pasien ketika menjalani perawatan, kemampuan petugas dalam menjawab keluhan pasien, dan pengetahuan dan keterampilan dokter dan perawat dalam menangani pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik.

4. Empati (Emphaty) : dengan indikator perhatian dokter dan perawat secara individual terhadap pasien, kepedulian dokter dan perawat melayani tanpa memandang status, perhatian dokter mengenal pasien dengan baik dan mengingat masalah pasien dan kepedulian dokter dan perawat terhadap keluhan pasien di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala sudah baik.
5. Bukti Fisik (Tangibles) : dengan indikator, kelengkapan fasilitas di setiap ruang perawatan, penampilan fisik gedung klinik dan penampilan karyawan sudah baik. Dan indikator kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruang perawatan dan kelengkapan alat kesehatan kurang baik di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala.

### **Saran**

Bagi Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala, sebaiknya menggunakan AC pada ruangan pasien yang dapat diatur sendiri suhunya oleh pasien, agar pasien dapat beristirahat dengan baik dan nyaman dan lebih memperhatikan kebersihan disaat hujan, agar air yang menetes masuk di lantai yang berdampak licin pada klinik tidak berbahaya untuk pasien ataupun orang yang ada di Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala. Selain itu dokter lebih memperhatikan dan meningkatkan ketepatan jadwal pemeriksaan terhadap pasien dan keberadaan dokter dan perawat sangat diperlukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality’.” *Journal of Retailing* 64(1):12–37.
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*. 3rd ed. Yogyakarta: ANDI.
- Kurnia, Siti. 2017. “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.” *Jurnal, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Yogyakarta*.
- Mamik. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jiwara.
- Nursalim. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salimba Medika. *Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009*. 2009.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rasidin, Calundu. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makasar: Sah Media.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.