

Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Di Klinik Pratama Wasilah Sehat Ciparay Kota Bandung

Angga Nadiyanto Prastian¹ Rosa Amelia²

^{1,2} Manajemen, Universitas Universitas Teknologi Digital Bandung

Abstrak

Penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan pasien yang diberikan oleh Klinik Pratama Wasilah Sehat. Jenis penelitian yang akan peneliti lakukan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab persoalan-persoalan dengan fenomena dan peristiwa yang terjadi saat ini. Hasil wawancara dengan 6 pasien dan 4 staf klinik mengenai pelayanan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat menunjukkan bahwa klinik tersebut dinilai memenuhi indikator kualitas pelayanan. Pandangan ini didasarkan pengalaman langsung para pasien serta pemahaman staf tentang proses pelayanan di klinik tersebut. Evaluasi ini mencerminkan bahwa upaya klinik dalam memastikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan harapan pasien tampaknya berhasil. Simpulan yang dapat diambil adalah dari berbagai indikator yang dipertimbangkan, pasien mengungkapkan kualitas pelayanan yang diberikan perawat, dokter, dan para staf sudah baik dan tepat. Temuan utama menunjukkan bahwa klinik ini memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan, seperti fasilitas yang bersih dan nyaman, profesionalisme tinggi dari staf medis, respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pasien.

Abstract

This research aims to analyze the quality of patient services provided by the Pratama Wasilah Sehat Clinic. The type of research that the researcher will conduct is descriptive qualitative research. Descriptive qualitative research is research that is used to describe, explain and answer problems with phenomena and events that are currently occurring. The results of interviews with 6 patients and 4 clinic staff regarding patient services at the Pratama Wasilah Sehat Clinic showed that the clinic was assessed as meeting service quality indicators. This view is based on direct experience of patients and the staff's understanding of the service process at the clinic. This evaluation reflects that the clinic's efforts to ensure services that meet patient standards and expectations appear to be successful. The conclusion that can be drawn is that from the various indicators considered, patients stated that the quality of service provided by nurses, doctors and staff was good and appropriate. The main findings show that this clinic meets the expected service quality standards, such as clean and comfortable facilities, high professionalism of the medical staff, quick response to patient needs.

Keywords: *Service Quality, Patient*

Copyright (c) 2024 Rosa Amelia

✉ Corresponding author :

Email Address : rosa10120033digitechuniversity@gmail.com

PENDAHULUAN

Klinik sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan tingkat pertama memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan medis yang berkualitas. Namun, ditengah dinamika perkembangan sistem kesehatan, kualitas pelayanan di klinik seringkali menjadi perhatian utama. Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di klinik, termasuk waktu tunggu, kemudahan akses, komunikasi dokter-pasien, keterampilan klinis staf medis, dan kebersihan fasilitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi kualitas pelayanan pasien di klinik Pratama Wasilah Sehat dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan atau service quality adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pelanggan atau penerima layanan.

Dalam penelitian ini, fenomena yang diamati adalah adanya ulasan negatif yang diberikan oleh beberapa individu yang pernah menjadi pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat melalui google. Beberapa ulasan tersebut mencerminkan kekecewaan terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien. Namun, dari hasil observasi wawancara yang telah peneliti lakukan dengan para staf dan beberapa pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat menunjukkan para pasien merasa bahwa pelayanan di klinik ini sudah sangat baik dan memberikan kenyamanan kepada mereka, selain itu para staf juga merasa bahwa mereka sudah memberikan pelayanan sesuai prosedur operasional standar (SOP).

METODOLOGI

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan peneliti lakukan adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab persoalan-persoalan dengan fenomena dan peristiwa yang terjadi saat ini.

Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah Ciparay kota Bandung di Klinik Pratama Wasilah Sehat dengan mengambil sampel pasien di klinik tersebut. Ruang lingkup yang akan diteliti adalah pelayanan rumah sakit yang ditinjau dari dimensi pelayanan yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati, dan produk-produk fisik (tangibles).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi di lapangan dan mewawancarai informan yang

berkaitan dengan variabel penelitian dan tujuan untuk memperoleh data yang akurat. Pada proses pengumpulan data, penelitian ini menggunakan instrument melalui beberapa teknik yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Penelitian ini berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2017). Observasi dilakukan langsung di klinik wasilah sehat.

2. Wawancara

Percakapan yang dilakukan oleh dua orang secara tatap muka mengenai topik penelitian. Wawancara merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh data yang akurat dan valid maka dilakukan teknik wawancara secara langsung dan mendalam dengan pedoman terstruktur serta terlampir.

3. Dokumentasi

Tujuan perlunya dokumentasi ini adalah agar penulis terbantu dalam menyiapkan data dengan baik dan ada referensi yang mendukung yang sesuai untuk judul penelitian. Sistem dokumen ini untuk mempermudah penulis untuk mencari data lapangan dan juga untuk menjadi arsip penting bagi penulis berupa foto penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuisioner, karena keterbatasan waktu penelitian menggunakan kuisioner *google form* (online).

Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada konsep Milles & Huberman, yaitu intacrif model yang mengklasifikasikan analisis data dalam 3 langkah yaitu:

1. Reduksi data (data reduction)

Reduksi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengambstrakan dan transpormasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah proses pemilahan data dan kemudian diinterpretasikan dengan teliti, sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang objektif dari suatu penelitian. Analisis semiotika merupakan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini, untuk menganalisis data yang diperoleh melalui dokumentasi yang dilakukan terhadap segala muatan pesan bagi peneliti.

2. Penyajian data (display data)

Data tersusun sedemikian rupa sehinggakan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu dalam bentuk teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan (verifikasi)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesi mpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini membahas mengenai analisis kualitas pelayanan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Metode penelitian yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan analisis data untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pelayanan dilakukan di klinik tersebut. Melalui teknik wawancara, informan yang merupakan bagian dari klinik menjadi sumber utama dalam pengumpulan data yang relevan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, baik dari segi perawat maupun dokter.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada berbagai aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Analisis tersebut mengungkapkan proses dan praktik-praktik yang dilakukan oleh staf medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Pencapaian hasil ini tidak hanya didasarkan pada observasi langsung, tetapi juga melalui dokumentasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana pelayanan kesehatan di klinik tersebut dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien.

Dalam pembahasan, penelitian ini menyoroti tantangan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Analisis mendalam mengenai praktik-praktik yang dilakukan membantu mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki serta potensi strategi perbaikan yang dapat diterapkan. Diskusi mengenai hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan di tingkat lokal, dengan fokus pada pelayanan perawat dan dokter di klinik tersebut.

Pada bulan Februari dan Maret 2024, dilakukan wawancara dengan 10 informan terpilih secara terstruktur. Wawancara ini mengacu pada pedoman yang dirancang khusus untuk mengeksplorasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Wasilah Sehat. Setiap informan memberikan wawasan yang berharga mengenai proses pelayanan di klinik tersebut, memungkinkan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan medis yang diterima.

Wawancara mengenai kualitas pelayanan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat melibatkan partisipasi pasien dan staf klinik secara langsung. Proses ini melibatkan pertanyaan yang diajukan kepada informan, yang kemudian dijawab berdasarkan pandangan serta pengalaman masing-masing dari mereka. Pendekatan ini memungkinkan untuk memperoleh berbagai sudut pandang yang bermanfaat terkait dengan pengalaman dan persepsi terhadap layanan medis yang diberikan di klinik tersebut.

Semua data penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh dari jawaban pasien dan staff, kemudian dianalisis sesuai dengan fokus pertanyaan penelitian tentang pelayanan yang diberikan oleh perawat dan dokter, serta kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Wasilah Sehat yang dirasakan oleh pasien.

Hasil wawancara dengan 6 pasien dan 4 staf klinik mengenai pelayanan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat menunjukkan bahwa klinik tersebut dinilai memenuhi indikator kualitas pelayanan. Pandangan ini didasarkan pada pengalaman langsung para pasien serta pemahaman staf tentang proses pelayanan di klinik tersebut. Evaluasi ini mencerminkan bahwa upaya klinik dalam memastikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan harapan pasien tampaknya telah berhasil, seperti yang diungkapkan oleh informan yang terlibat dalam wawancara yaitu:

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu Beberapa pasien yang menjadi subjek wawancara penelitian menyatakan bahwa bukti fisik dari bangunan Klinik Pratama Wasilah Sehat sangat memuaskan. Mereka mengamati bahwa kondisi bangunan terjaga dengan baik, terlihat bersih, rapi, dan memberikan rasa nyaman bagi mereka yang

datang untuk mendapatkan pelayanan medis. Penilaian positif ini mencerminkan perhatian klinik terhadap aspek fisik yang dapat mempengaruhi pengalaman pasien selama berada di fasilitas tersebut.

2. Reliability (kehandalan) yaitu dimana dokter dan perawat di Klinik Pratama Wasilah Sehat dikenal sangat profesional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Mereka tidak hanya menunjukkan kompetensi dalam penanganan medis, tetapi juga terkenal karena kepatuhan mereka terhadap jadwal yang telah ditentukan. Pasien sering memberikan feedback positif mengenai sikap yang ramah dan pelayanan yang tepat waktu yang mereka terima dari tim medis klinik ini.
3. Responsiveness (daya tanggap) menurut beberapa pasien, perawat dan dokter di Klinik Pratama Wasilah Sehat dikenal memiliki daya tanggap yang sangat baik terhadap pasien. Responsiveness mereka dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan pasien telah menjadi poin penting dalam pengalaman positif yang dirasakan oleh beberapa pasien. Kecepatan dan ketepatan dalam merespons keluhan serta memberikan informasi yang jelas dan komprehensif turut berkontribusi pada kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan di klinik ini.
4. Assurance (jaminan) yaitu Menurut penilaian dari para staf dan beberapa pasien, Klinik Pratama Wasilah Sehat telah berhasil memastikan bahwa setiap pasien menerima pelayanan yang terjamin. Hal ini mencakup upaya klinik dalam menyediakan perawatan medis yang berkualitas serta mendukung kebutuhan dan kenyamanan pasien selama berada di klinik. Pendekatan ini tidak hanya mencakup aspek teknis pelayanan medis, tetapi juga keterlibatan staf dalam memberikan perhatian individual yang dapat memenuhi harapan pasien terhadap pengalaman mereka di klinik tersebut.
5. Emphaty (empati), Perawat dan dokter di Klinik Pratama Wasilah Sehat dikenal sangat ramah dan responsif dalam menangani keluhan pasien. Mereka mengedepankan hubungan komunikasi yang baik serta memberikan perhatian yang tulus kepada setiap pasien. Sikap mereka yang ramah dan perhatian tersebut tidak hanya membantu membangun hubungan yang baik antara staf medis dan pasien, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan di klinik ini. Staf medis di klinik ini secara konsisten menunjukkan dedikasi untuk memberikan pengalaman perawatan yang positif dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan pendekatan yang humanis dan tanggap terhadap setiap keluhan yang muncul, mereka berupaya memberikan solusi yang sesuai untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pasien selama berada di Klinik Pratama Wasilah Sehat.

Dari hasil wawancara dengan 6 pasien dan 4 staf, informan-informan tersebut mengekspresikan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, dokter, dan staf lainnya di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Para pasien menyampaikan bahwa mereka merasa didukung dengan baik dalam proses perawatan, sementara staf klinik menunjukkan dedikasi yang tinggi dalam memberikan perhatian yang dibutuhkan untuk setiap pasien. Evaluasi ini mencerminkan komitmen klinik untuk menyediakan pelayanan medis yang berkualitas serta memastikan pengalaman positif bagi setiap individu yang datang mencari perawatan di sana.

Pembahasan Penelitian

1. Bukti Fisik (Tangible)

Dimensi tangible ini adalah komponen fisik atau bukti konkret yang dapat dilihat dan diraba oleh pasien, seperti fasilitas, peralatan medis dan non medis, dan alat pendukung lainnya yang ada di Klinik Pratama Wasilah Sehat.

Berdasarkan hasil wawancara kepada para pasien dan para staff, mereka mengatakan bahwa Klinik Pratama Wasilah Sehat sudah memastikan fasilitas fisiknya bersih, terawat dengan baik dan penataan ruang tunggu yang nyaman. Klinik Pratama Wasilah Sehat

menciptakan suasana yang menyenangkan bagi para pasien yang sedang menunggu. Dokter dan para perawat yang selalu berpakaian rapih, bersih, dan sopan juga menunjukkan profesionalisme dan keseriusan mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik. Di setiap ruangan, keberadaan alat kebersihan yang lengkap memberikan jaminan akan kebersihan dan kesehatan lingkungan bagi pasien. Selain itu, ketersediaan obat yang cukup lengkap dan selalu tersedia di apoteker menjadikan proses pengobatan menjadi lebih efisien dan nyaman bagi pasien.

Klinik Pratama Wasilah Sehat menampilkan fasilitas yang sangat mengesankan, dengan peralatan medis canggih dan terawat dengan baik yang menunjukkan komitmen mereka terhadap pelayanan kesehatan berkualitas. Fasilitas ini tidak hanya mencakup peralatan medis modern tetapi juga infrastruktur yang dirancang untuk memberikan lingkungan yang optimal bagi pasien.

Staf klinik ini dikenal sangat ramah dan profesional dalam melayani pasien. Mereka siap membantu dan menjawab pertanyaan dengan sabar, menciptakan interaksi yang positif dan membantu membangun hubungan kepercayaan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Sikap mereka yang ramah ini juga memberikan kenyamanan tambahan bagi pasien, memastikan bahwa setiap kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

Ruang perawatan di Klinik Pratama Wasilah Sehat dirancang untuk memberikan lingkungan yang nyaman dan steril bagi pasien. Keamanan dan kebersihan ruang perawatan menjadi prioritas, menciptakan suasana yang mendukung proses penyembuhan dan pemulihan pasien secara maksimal. Dengan fasilitas dan lingkungan yang terjamin, klinik ini berusaha memenuhi standar tertinggi dalam pelayanan kesehatan dan memastikan pengalaman positif bagi setiap pasien yang datang untuk perawatan medis.

Akan tetapi Klinik Pratama Wasilah Sehat belum menjalankan evaluasi kinerja perbulan. Evaluasi kinerja perbulan penting untuk memonitor dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh klinik tersebut kepada pasien-pasien mereka.

2. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap adalah aspek yang mencakup komunikasi, perhatian serta pemahaman petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien, dengan indikator berupa sikap dalam pelayanan dan evaluasi. Penelitian di Klinik Pratama Wasilah Sehat menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap tercermin dalam sikap petugas atau tenaga medis saat melayani dan memeriksa pasien, tanggapan terhadap keluhan pasien, serta kesopanan dan keramahan mereka, seperti yang terlihat dalam hasil survei yang menunjukkan sikap petugas yang baik dalam melayani pasien.

Peneliti melakukan wawancara dengan informan mengenai beberapa aspek, seperti proses pendaftaran dan inisiatif dari dokter, perawat, serta apoteker terhadap keluhan pasien. Mereka juga menanyakan apakah dokter dan staf lainnya datang tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini membantu peneliti dalam memahami lebih dalam tentang pengalaman pasien selama berinteraksi dengan proses administrasi klinik dan interaksi dengan staf medis. Evaluasi terhadap ketepatan waktu dan respons terhadap keluhan juga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di Klinik Pratama Wasilah Sehat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa menurut informan, dokter, perawat, dan apoteker di Klinik Pratama Wasilah Sehat dikenal memiliki disiplin waktu yang baik. Mereka juga dinilai responsif terhadap keluhan pasien, dengan memberikan tanggapan yang tepat waktu dan efektif. Selain itu, staf medis di klinik ini dianggap mampu memberikan informasi yang diperlukan dengan baik, sehingga memastikan pasien mendapatkan pemahaman yang memadai tentang kondisi kesehatan mereka dan prosedur yang akan dilakukan.

Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat dianggap relatif mudah oleh pengguna layanan. Klinik ini memprioritaskan efisiensi dalam proses pendaftaran untuk mengurangi waktu tunggu di ruang tunggu, yang merupakan langkah strategis untuk menjaga kualitas pelayanan pasien. Dengan demikian, pasien dapat merasa lebih nyaman dan diprioritaskan dalam proses administratif sebelum mendapatkan perawatan medis yang diperlukan.

Pengalaman pasien yang positif dalam prosedur pendaftaran juga berkontribusi pada kesan keseluruhan terhadap klinik. Dengan memperhatikan detail-detail administratif ini, Klinik Pratama Wasilah Sehat mampu meningkatkan efisiensi layanan dan memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan didukung sejak awal kunjungan mereka.

3. Dimensi Kehandalan (Reliability)

Reliability merupakan pelayanan yang memberikan akurasi, ketepatan dan kepuasan yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan pasien. Menanggapi pertanyaan yang terkait dengan kehandalan (Reliability), peneliti menanyakan apakah klinik sudah memastikan bahwa pelayanan kepada pasien dipenuhi dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Peneliti juga menanyakan apakah jam buka dan istirahat sudah sesuai dengan jadwalnya.

Berdasarkan hasil wawancara, baik para pasien maupun staf klinik menyimpulkan bahwa Klinik Pratama Wasilah Sehat telah memenuhi komitmen mereka terhadap pelayanan yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan. Para informan dari kalangan pasien mengungkapkan bahwa proses pelayanan di klinik tersebut dianggap tidak rumit dan berjalan dengan efisiensi serta kecepatan yang memadai. Mereka merasa bahwa klinik mampu memberikan perhatian yang tepat terhadap setiap kebutuhan medis mereka, mulai dari pendaftaran hingga proses pelayanan lainnya.

Selain itu, penanganan pasien dari awal hingga akhir, termasuk proses penebusan obat, juga dinilai dilakukan dengan efisien dan tepat waktu. Pasien menyoroti pengalaman mereka yang positif dalam menerima perawatan medis secara menyeluruh, yang memungkinkan mereka untuk merasa terjamin dan didukung selama berada di klinik. Dari sudut pandang staf klinik, mereka mencerminkan komitmen mereka dalam menjaga standar pelayanan yang tinggi, yang melibatkan responsibilitas dalam memenuhi janji-janji pelayanan yang diberikan kepada setiap pasien.

Dengan demikian, evaluasi dari hasil wawancara ini memberikan gambaran yang positif tentang upaya Klinik Pratama Wasilah Sehat dalam memastikan kepuasan dan kesejahteraan pasien melalui pelayanan yang efisien dan terpercaya. Keberhasilan klinik dalam menjaga kualitas dan keandalan pelayanan mereka juga mencerminkan dedikasi mereka dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pasien secara konsisten.

4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan mencakup kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan kenyamanan selama perawatan atau pelayanan yang diberikan. Rasa percaya dari pasien merupakan faktor kunci dalam menilai tingkat kepuasan di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Menanggapi pertanyaan terkait jaminan, peneliti menanyakan apakah menurut pasien klinik sudah memastikan bahwa pasien menerima pelayanan yang terjamin dari perawat, dokter dan apoteker yang melayani. Peneliti juga menanyakan apakah informan merasa aman dan percaya saat berobat di Klinik Pratama Wasilah Sehat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pasien secara keseluruhan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan di Klinik Pratama Wasilah Sehat, dan merasa bahwa pelayanan tersebut terjamin dengan baik. Kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan di klinik tersebut tercermin dari pandangan positif mereka terhadap keahlian dokter, perawat, dan apoteker dalam bidangnya masing-masing. Mereka menilai bahwa tenaga kesehatan ini menunjukkan kehandalan dan keprofesionalisme yang konsisten, yang memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka akan mendapatkan perawatan yang baik dan sesuai dengan standar di Klinik Pratama Wasilah Sehat.

Para informan juga mengungkapkan bahwa pengalaman mereka dengan proses pelayanan medis di klinik ini berlangsung dengan baik. Mereka merasa didukung dengan baik dalam setiap tahap perawatan, mulai dari pendaftaran hingga proses pengobatan dan tindak lanjut. Responsibilitas dan sikap empati yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan turut membantu menciptakan lingkungan yang mendukung bagi pasien, menjadikan mereka merasa lebih nyaman dan terjaga selama berada di klinik.

Selain itu, kehandalan dan keprofesionalisme yang ditunjukkan oleh tenaga kesehatan di Klinik Pratama Wasilah Sehat tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga keterampilan interpersonal yang membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Dengan demikian, hasil wawancara ini menggambarkan bahwa klinik ini berhasil mempertahankan reputasi mereka dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dapat diandalkan dan memenuhi harapan pasien dalam hal perawatan medis yang berkualitas.

5. Dimensi Empati (Emphaty)

Dimensi empati menunjukkan kemampuan para tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan perhatian dan empati terhadap pengalaman pasien, bukan hanya sebagai tugas rutin. Menanggapi pertanyaan terkait empati peneliti menanyakan apakah para staff selalu ramah terhadap pasien dan apakah bahasa yang digunakan dokter, perawat dan apoteker saat berkomunikasi dapat dimengerti dengan baik.

Hasil wawancara dengan para pasien mengungkapkan bahwa mereka merasa dilayani dengan ramah dan sungguh-sungguh oleh staf dan dokter di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Sikap empati dan kesediaan untuk membantu yang ditunjukkan oleh para profesional medis membantu menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien, menjadikan mereka merasa dihargai dan didukung selama berada di klinik tersebut, para pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat menganggap pentingnya perhatian terhadap berbagai aspek dalam pelayanan mereka. Hal ini mencakup waktu yang diberikan dalam melayani pasien, respons terhadap keluhan yang diajukan, serta dukungan kesembuhan yang diberikan selama proses perawatan. Pendekatan pelayanan yang tidak terburu-buru dipandang sebagai faktor penting yang menciptakan rasa nyaman bagi pasien selama mereka menjalani pemeriksaan atau pengobatan di klinik.

Menurut pengalaman pasien yang diwawancarai, perawat dan dokter di Klinik Pratama Wasilah Sehat selalu melayani dengan ramah dan baik. Sikap empati dan komunikasi yang baik dari staf medis membantu membangun hubungan yang positif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien merasa didukung dengan baik dalam setiap tahap perawatan mereka, yang mencakup penjelasan yang jelas tentang prosedur medis dan perhatian terhadap kebutuhan pribadi pasien.

Kesimpulan dari hasil wawancara ini adalah bahwa Klinik Pratama Wasilah Sehat telah berhasil menjaga standar pelayanan yang mengutamakan kualitas dan kepuasan pasien. Responsibilitas yang ditunjukkan oleh staf medis dalam memenuhi kebutuhan medis dan non-medis pasien merupakan faktor penting dalam membangun reputasi positif klinik ini di mata masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi dan analisis yang telah diuraikan sebelumnya tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat daerah Ciparay Kota Bandung”, simpulan yang dapat diambil adalah bahwa dari berbagai indikator yang dipertimbangkan, pasien mengungkapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, dokter, dan para staf sudah baik dan tepat.

Penelitian ini secara komprehensif mengulas hasil observasi dan wawancara terkait kualitas pelayanan pasien di Klinik Pratama Wasilah Sehat. Melalui teknik wawancara terstruktur dengan 10 informan pada bulan Februari dan Maret 2024, penelitian ini menyoroti aspek-aspek kritis seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam konteks pelayanan dokter dan perawat. Temuan utama menunjukkan bahwa klinik ini memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan, seperti fasilitas yang bersih dan nyaman, profesionalisme yang tinggi dari staf medis, respons yang cepat terhadap kebutuhan pasien, serta kemampuan untuk menyediakan perawatan yang terjamin dan empatik.

Hasil analisis mendalam terhadap dimensi-dimensi tersebut menegaskan bahwa Klinik Pratama Wasilah Sehat tidak hanya berfokus pada kualitas teknis medis, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan pasien. Hal ini tercermin dalam kepercayaan yang tinggi dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan, serta dalam perasaan puas yang diungkapkan oleh informan terkait keterampilan komunikasi, empati, dan perhatian dari tim medis. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang kuat tentang upaya klinik dalam meningkatkan dan mempertahankan standar pelayanan yang tinggi bagi pasien mereka.

Referensi :

- Anon., n.d.
 AREA, B. U. M., 2022. Pengertian Kualitas Pelayanan. bakri.uma.ac.id.
 Azwar, A., 2001. Standar Pelayanan Medis Dalam Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu. Jakarta: Kencana.
 Chanafi, 2022. Memaksimalkan Manajemen Pelayanan Pasien Rawat Inap dengan Tepat.[Online] Available at : <https://trustmedis.com/blog/manajemen-pasien-rawat-inap/>
 DIY, R. G., 2018.grhasia.jogjaprovo.go.id. [Online] Available at: <https://grhasia.jogjaprovo.go.id/berita/204/audit-dan-assurance-services.html#:~:text=Assurance%20services%20sendiri%20merupakan%20jasa,bagi%20pihak%20pihak%20yang%20berkepentingan.> [Accessed 2018].
 Ekasarana, M., 2023. mitracomm.com. [Online] Available at: <https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/> [Accessed 24 Juli 2023].
 Faaizah, N., 2023. Kajian Pustaka : Pengertian, Fungsi, dan Sumber.. [Online] Available at: <https://www.detik.com/edu/detikedu/d-7010670/kajian-pustaka-pengertian-fungsi-dan-sumber/amp>
 Fatmawati, N., 2022. djkn.kemenkeu.go.id. [Online] Available at: <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html#:~:text=Tangibles%20adalah%20kemampuan%20organisasi%20perusahaan,dirasakan%20secara%20langsung%20oleh%20pelanggan.> [Accessed 24 Februari 2022].
 Garvin & Lovelock, 2004. Strategi Marketing. Yogyakarta: Andi.
 Husain, A., 2023. blog.assist.id. [Online] Available at: <https://blog.assist.id/pengertian-dan-jenis-klinik-kesehatan/amp/> [Accessed 26 07 2023].
 Indonesia, K. H., 2021. www.kamus-hukum.com. [Online] Available at: <https://www.kamus-hukum.com/definisi/10427/Pasien> [Accessed 2021].
 Kemenkes, 2022. yankes.kemkes.go.id. [Online] Available at: https://yankes.kemkes.go.id/view_artikel/119/kesehatan-dan-makna-sehat

- [Accessed 24 juni 2022].
- Khesia & Dwimarwantiu, I. H., 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
- Kotler, P., 2000. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2011. Manajemen Pemasaran, Jakarta: Erlangga.
- Kumparan, 2023. Kumparan.com. [Online] Available at: <https://kumparan.com/berita-update/jenis-jenis-fasilitas-pelayanan-kesehatan-di-indonesia-21EoPU6Sryt/1> [Accessed 22 september 2023].
- Mamik, 2014. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Sidoarjo: Zifatama.
- Medicine, N. L. o., 2023. ncbi.nlm.nih.gov. [Online] Available at: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK233009/> [Accessed 30 september 2023].
- Moleong, 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Organization, W. H., 2022. palangkaraya.go.id. [Online] Available at: <https://palangkaraya.go.id/definisi-sehat-menurut-world-health-organization-who-merumuskan-dalam-cakupan-yang-sangat-luas-yaitu-keadaan-yang/> [Accessed 19 03 2022].
- PEMENKES, 2014. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014. pelayanan.jakarta.go.id, p. 4.
- Pilo, R., 2023. Mitracomm Ekasara. [Online] Available at: <https://mitracomm.com/kualitas-pelayanan/> [Accessed 24 07 2023].
- Ramadani, N., 2023. akseleran.co.id. [Online] Available at: <https://www.akseleran.co.id/blog/tangible-adalah/> [Accessed 21 Juni 2023].
- Ramadhan, I. H. & Eka, S., 2018. Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar.
- Rosa, V., 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Bulukunyi Kabupaten Takalar.
- Sangadji, Etta, M. & Sopiah, 2013. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi.
- Subagyo, A., 2010. Mrkeing In Business. Jakarta: Mitra Wacana Alim.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tasim, C., 2023. toffeedev.com. [Online] Available at: <https://toffeedev.com/blog/business-and-marketing/reliability-adalah/> [Accessed 25 Oktober 2023].
- Tjiptono, F., 2011. Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2016. Service Quality & Satisfication, Yogyakarta: Andi.
- Wikipedia, 2023. id.wikipedia.org. [Online] Available at: https://id.wikipedia.org/wiki/Fasilitas_pelayanan_kesehatan [Accessed 18 Juli 2023].
- wikipedia, 2024. Kesehatan. [Online] Available at: <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kesehatan> [Accessed 22 03 2024].
- Yulianingsih, V., 2023. www.eclinic.id. [Online] Available at: <https://www.eclinic.id/apa-bedanya-klinik-pratama-dan-klinik-utama/> [Accessed 25 01 2023].