

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama Nakes Home Care

Jamal Fauzi

Universitas Teknologi Digital jamal10120850@digitechuniversity.ac.id

Ady Tia Ramadhan

Universitas Teknologi Digital adytia@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Tujuan_ dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Nakes Home Care serta untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan dari setiap individu, keluarga, kelompok, atau dalam hal ini juga dapat berupa masyarakat pada umumnya. Tentunya suatu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus secara optimal dan bermutu untuk dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Nakes Home Care sebagai salah satu tempat layanan kesehatan yang bernaung di bawah KOREN AVIONIC GROUP memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum.

Desain/Metode_ Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan penetapan informan menggunakan purposive sampling serta teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan wawancara.

Temuan_ Hasil penelitian menunjukkan bahwa Klinik Pratama Nakes Home Care telah menerapkan pelayanan kesehatan yang optimal sehingga para merasakan kepuasan yang baik terhadap pelayanan tersebut

Implikasi_ penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pemeliharaan dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan dari setiap individu, keluarga, kelompok, atau dalam hal ini juga dapat berupa masyarakat pada umumnya

Tipe Penelitian_ Studi Empiris

Kata Kunci : Kesehatan, pelayanan, kepuasan

I. Pendahuluan

Salah satu upaya dalam bidang kesehatan adalah dengan tersedianya suatu pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini karena kesehatan merupakan suatu kebutuhan mendasar bagi masyarakat, sehingga masyarakat perlu menjaga kesehatan dan memperoleh serta mengharapkan suatu pelayanan kesehatan yang lebih berorientasi pada kepuasan demi memenuhi kebutuhan dasar masyarakat (Hendrik, 2012). Apabila berbicara dalam ruang lingkup umum, bukan suatu hal yang asing apabila banyak sekali dibicarakan bahwa pelayanan publik di Indonesia ini merupakan salah satu pelayanan publik dengan kualitas terburuk. Hasil riset yang dilakukan oleh Ombudsman pada akhir 2019 menunjukkan sebuah fakta bahwa sebagai besar instansi pelayanan public yang ada di Indonesia mendapatkan rapor merah, baik di tingkat nasional maupun pada tingkat daerah. Tingkat pelayanan publik di Indonesia semakin rendah, mekanisme penerimaan keluhan dari masyarakat juga

belum dibuat secara sistematis sehingga dapat diperkirakan bahwa mungkin saja masih banyak badan atau pihak yang memberikan suatu pelayanan yang kurang baik atau tidak optimal. Pelayanan publik tentu menjadi suatu hal yang amat penting untuk diperhatikan, karena jika sebuah pelayanan public dalam suatu negara masih dapat dikatakan buruk, maka jelas hal tersebut menunjukkan bahwa negara masih gagal untuk hadir bagi masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu instansi ataupun pihak -pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan tentunya juga harus dioptimalkan. Hal ini adalah agar pasien ataupun pengguna jasa pelayanan merasa nyaman dalam menggunakannya. Mutu dari sebuah pelayanan kesehatan adalah sebuah gambaran total sifat dari suatu jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan kebutuhan kepuasan pasien (Kotler, 2005). Mutu pelayanan merupakan evaluasi yang difokuskan pada pengaruh persepsi konsumen terhadap dimensi-dimensi spesifik dari pelayanan tersebut. Kepuasan pasien adalah persepsi bahwa harapannya telah terpenuhi.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang menjadi aspek kunci dalam penyediaan jasa pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatkan keadaan social di lingkungan masyarakat, dimana masyarakat di masa sekarang ini semakin menyadari akan kualitas, maka tentu diperlukan suatu langkah yang harus dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik dan berorientasi kepada kepuasan pasien. Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi atau pandangan seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan tersebut seperti faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan, pelayanan medik dan penunjang medik mulai dari penegakan diagnose sampai dengan tindakan pengobatan dan perawatan, serta pelayanan administrasi (Rizal & Jalpi, 2016).

Kepuasan Pasien terhadap pelayanan merupakan sebuah perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan pelayanan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, maka pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang cukup baik sehingga akan menimbulkan keluasaan yang tinggi. Namun sebaliknya, apabila apa yang menjadi harapannya tersebut tidak tercapai, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih cukup kurang atau tidak memenuhi apa yang diharapkan. Apabila menyangkut mengenai pelayanan, setiap pasien tentunya akan dan dapat menilai bagaimana sarana atau fasilitas kesehatan yang digunakan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus berupaya secara maksimal untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan yang diberikan. Peningkatan tersebut perlu dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terwujudnya keadaan yang sehat, yang menjadi kehendak dari semua pihak.

Berkaitan dengan beberapa pembahasan yang telah dijabarkan di atas, Klinik Pratama Nakes Home Care yang merupakan salah satu tempat yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang bernaung di bawah KOREN AVIONIC GROUP memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum dan peserta BPJS Kesehatan maupun ASKES komersil lainnya. Klinik Pratama Nakes Home Care merupakan salah satu cabang yang dimiliki oleh Nakes Home Care. Klinik ini berlokasi di Blok H, Jalan Taman Kopo Indah 1 No. 112A, Margahayu, Kecamatan Margahayu, Kabupataen Bandung Barat. Dalam upaya mewujudkan tujuan tersebut, Klinik Pratama Nakes Home Care beroperasi setiap hari mulai dari pukul 07.00 – 21.00 WIB, dengan tim dokter yang selalu siap melayani pasien dan dibantu oleh beberapa tenaga medis lainnya. Sedangkan untuk ketepatan diagnogas, Klinik Pratama Nakes Home Care menyediakan uji laboratorium yang bekerja sama dengan Lab Kimia Farma sehingga pasien dapata dilayani dengan optimal.

Oleh karena itu, melalui penelitian ini, penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Klinik Pratama Nakes Home Care. Apakah pelayanan yang diberikan telah mampu memberikan kepuasan terhadap pasien atau tidak. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk mengambil judul untuk penelitian kali ini yaitu “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Nakes Home Care”. Dengan harapan bahwa hasil dari penelitian kali ini dapat menjadi suatu evaluasi bagi Klinik Pratama Nakes Home Care untuk dapat menilai bagaimana bentuk pelayanan yang telah diberikan, sehingga Klinik Pratama Nakes Home Care dapat senantiasa meningkatkan mutu pelayanannya.

II. Kajian Teori Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau pun mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan (Rachman, 2021). Dalam (Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2024) didefinisikan bahwa “pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain”, sedangkan “melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”. Moenir (2010) menjelaskan bahwa pelayanan umum merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam Masyarakat.

Pelayanan Kesehatan

Mengacu pada pernyataan ataupun penjelasan yang terdapat pada laman Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2009), dijelaskan bahwa “Kesehatan didefinisikan sebagai keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara social dan ekonomis”. Beberapa ahli juga mengemukakan mengenai konsep sehat yakni dengan menambahkan peran dalam keluarga, pekerjaan, masyarakat, kemampuan untuk menghadapi tekanan, adanya perasaan Sejahtera dan aspek-aspek lainnya. Sehingga dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa kesehatan memiliki dimensi yang sangat luas. Bahkan akhir-akhir ini, kesehatan mental menjadi perhatian yang serius dari berbagai ahli untuk mendefinisikan kondisi sehat seseorang. Belakangan, istilah "sehat" juga banyak digunakan dalam berbagai konteks organisasi tak hidup yang memengaruhi kepentingan manusia, seperti dalam komunitas sehat, kota sehat, atau lingkungan sehat.

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Produk yang dimaksud dapat berupa barang dan jasa yang diperjual

belikan. Kepuasan pasien adalah keluaran (outcome) layanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (empathy), dan berwujud (Tangible) (Effendi & Junita, 2020).

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian kali ini ialah penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian kali ini yaitu dengan menerapkan dan melaksanakan studi pendahuluan yang merupakan tahapan awal sebelum memulai penelitian. Dengan dilakukannya studi pendahuluan terkait dengan judul dan fokus penelitian, maka diharapkan penelitian yang akan dilakukan dapat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun studi pendahuluan yang dimaksudkan pada penelitian kali ini yaitu studi Pustaka dan studi lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kali ini melalui observasi, dan wawancara teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian kali ini ialah dengan menggunakan analisis data deskriptif. Teknik analisis data penelitian deskriptif biasanya dianggap beberapa peneliti sebagai bentuk sebuah generalisasi atau sebuah penalaran. Deskripsi tidak bermaksud untuk memberikan generalisasi tetapi untuk menarik kesimpulan secara lebih mendalam.

IV. Hasil dan Pembahasan

Dalam melakukan Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Nakes *Home Care*, dilakukan pengumpulan data melalui teknik wawancara. Adapun pedoman pelaksanaan wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang dapat mewakili untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Nakes *Home Care* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Pedoman Wawancara dalam Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Nakes *Home Care*

Aspek Penilaian	Kode	Pertanyaan
Reliability (1)	1.1	Bagaimana keakuratan pelayanan kesehatan yang diberikan?
	1.2	Apakah petugas memberikan informasi pelayanan kesehatan dengan jelas dan baik?
	1.3	Apakah petugas kesehatan menjelaskan tindakan yang akan dilakukan?

	1.4	Bagaimana ke ramah tamahan petugas saat melayani? Apakah melayani dengan ramah Tamah?
	1.5	Apakah pelaksanaan pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan?
<i>Responsiveness</i> (2)	2.1	Apakah petugas kesehatan menanyakan dan mendengarkan keluhan pasien?
	2.2	Bagaimana cepat tanggap petugas kesehatan dalam melayani keluhan pasien?
	2.3	Apakah petugas kesehatan melakukan tindakan secara cepat dan tepat?
	2.4	Apakah petugas kesehatan melakukan tindakan sesuai dengan prosedur
<i>Assurance</i> (3)	3.1	Apakah anda merasa aman dan nyaman berobat di sini?
	3.2	Apakah petugas kesehatan sabar dalam melakukan pengobatan?
	3.3	Apakah keluhan anda dapat diatasi dan ditanggapi dengan baik?
	3.4	Apakah petugas kesehatan memiliki catatan medis pasien?
	3.5	Dalam melakukan pelayanan kesehatan, apakah petugas kesehatan mengetahui penyakit dan keluhan yang diderita?
<i>Empathy</i> (4)	4.1	Apakah petugas kesehatan memberikan pelayanan tanpa membedakan status social pasien?
	4.2	Apakah petugas kesehatan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan kesehatan?
	4.3	Apakah petugas kesehatan melayani pasien dengan sopan, santun, dan ramah?
<i>Tangible</i> (5)	5.1	Apakah kondisi klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> masih dalam kondisi yang baik dan layak?
	5.2	Apakah peralatan medis yang digunakan masih dalam keadaan baik dan layak?
	5.3	Apakah fasilitas ruangan di Klinik Nakes <i>Home Care</i> nyaman, bersih, dan memadai?
	5.4	Apakah petugas kesehatan berpenampilan bersih, rapih, dan wangi?

Berdasarkan dengan pedoman di atas, maka dilakukanlah proses wawancara untuk dapat menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Nakes *Home Care*. Berdasarkan dengan hasil yang diperoleh dari wawancara yang telah dilaukan terhadap 4 pasien untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Nakes Pratama *Home Care*, maka dibuatkanlah *summary* dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap seluruh pasien dari masing-masing indikator pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Berikut ini merupakan *summary* hasil yang disajikan pada tabel 4.7 di bawah ini.

Tabel 4. 2 *Summary* Hasil Kepuasan Pasien untuk Indikator Reliability

Reliability (X1)

Indikator	Summary Hasil Jawaban Responden
1.1	Tingkat keakuratan pada pelayanan kesehatan yang dilakukan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> cukup baik, semua petugas di Klinik Pratama mulai dari tenaga medis maupun petugas administrasi memiliki kompetensi yang baik. Keakuratan yang baik tersebut dibuktikan dengan diagnosa terhadap penyakit pasien yang akurat, serta pemberian obat yang cukup sesuai dan tepat untuk menyembuhkan keluhan dan penyakit pasien.
1.2	Informasi kesehatan yang disampaikan oleh petugas di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> cukup baik dan jelas. Seluruh pasien memperoleh informasi yang jelas dan tidak adanya ambiguitas, sehingga semua informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pasien.
1.3	Petugas kesehatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> senantiasa menyampaikan dan menjelaskan terlebih dahulu tindakan yang akan dilakukan khususnya tindakan medis dalam upaya pengobatan pasien. Hal ini dilakukan juga sebagai bentuk untuk mendapatkan persetujuan dari pasien yang akan dilakukan tindakan medis terhadapnya.
1.4	Seluruh petugas yang ada di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> senantiasa menerapkan ramah tamah terhadap pasien-pasien yang sedang berobat. Hal ini tentunya cukup membuat pasien nyaman untuk melakukan pengobatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i>
1.5	Jadwal pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> terjadwal dengan baik dan selalu sesuai. Seluruh pasien yang melakukan berobat atau pun <i>checkup</i> dilayani sesuai dengan jadwal yang telah ada. Jadwal pelayanan yang tepat waktu ini juga menjadi salah satu modal yang penting untuk dapat menumbuhkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> .

Tabel 4. 3 *Summary* Hasil Kepuasan Pasien untuk Indikator *Responsiveness*

Responsiveness (X2)	
Indikator	Summary Hasil Jawaban Responden

2.1	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , tenaga medis khususnya dokter senantiasa menanyakan terlebih dahulu keluhan yang dirasakan atau diderita oleh pasien. Hal ini merupakan salah satu prosedur medis yang memang penting untuk dilakukan untuk dapat mendukung diagnosa dari hasil pemeriksaan oleh dokter.
2.2	Petugas kesehatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> ini bersikap cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pasien. Dari keluhan yang dialami oleh pasien, petugas melakukan tindakan medis yang diperlukan sesuai dengan keluhan yang dirasakan.
2.3	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , selain cepat tanggap, tindakan yang dilakukan oleh petugas kesehatan terhadap pasien pun merupakan tindakan yang cepat dan tepat. Dokter dan petugas kesehatan melakukan tindakan medis sesuai dengan keluhan yang dirasakan oleh pasien.
2.4	Sesuai dengan pengalaman pasien yang menjadi narasumber pada wawancara yang dilakukan, tindakan medis yang dilakukan dokter atau petugas kesehatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> adalah tindakan yang sesuai dan mengikuti prosedur pengobatan medis pada umumnya.

Tabel 4. 4 *Summary* Hasil Kepuasan Pasien untuk Indikator *Assurance*

<i>Assurance (X3)</i>	
Indikator	<i>Summary</i> Hasil Jawaban Responden
3.1	Seluruh pasien yang menjadi narasumber pada penelitian ini merasa aman dan nyaman untuk berobat di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> . Hal ini di karenakan fasilitas dan kualitas pelayanan di Klinik Prama Nakes <i>Home Care</i> cukup baik dan bagus
3.2	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , seluruh petugas kesehatan khususnya dokter dan petugas medis yang melakukan pengobatan senantiasa sabar terhadap pasien.
3.3	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , dokter dan tenaga medis yang bertugas dapat dengan baik menanggapi dan mengatasi keluhan yang dialami oleh pasien. Dokter melakukan tindakan sesuai dengan keluhan dan sakit yang dialami oleh pasien.

3.4	Petugas kesehatan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> memiliki catatan medis seluruh pasien, khususnya untuk pasien-pasien yang pernah berobat di Klinik Pratama, maka petugas kesehatan tentu masih menyimpan catatan medis pasien tersebut.
3.5	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , dokter yang bertugas dapat mengetahui penyakit yang diderita oleh pasien melalui pemeriksaan yang dilakukan serta keluhan yang dialami oleh pasien.

Tabel 4. 5 *Summary* Hasil Kepuasan Pasien untuk Indikator *Emphaty*

<i>Emphaty (X4)</i>	
Indikator	Summary Hasil Jawaban Responden
4.1	Di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> , petugas kesehatan melakukan pelayanan secara professional tanpa membedakan status social pasien. Seluruh pasien yang berobat di klinik ini dilayani dengan baik sesuai dengan keluhan yang dialami.
4.2	Pelayana kesehatan yang dilakukan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> dilaksanakan secara tepat waktu. Klinik Pratama adalah klinik yang melakukan pelayanan secara terjadwal, seluruh petugas yang bekerja di klinik tersebut juga senantiasa disiplin dan tepat waktu sehingga tidak terjadinya keterlambatan dalam melayani pasien.
4.3	Seluruh petugas yang ada di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> senantiasa menerapkan ramah tamah dan sopan santun dalam melayani pasien-pasien yang berobat. Seluruh petugas dapat bersikap professional meskipun dalam kondisi yang lelah akibat pekerjaan yang dilakukan.

Tabel 4. 6 *Summary* Hasil Kepuasan Pasien untuk Indikator *Tangible*

<i>Tangible (X5)</i>	
Indikator	Summary Hasil Jawaban Responden
5.1	Kondisi Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> masih dalam keadaan yang baik dan layak. Bangunan dari Klinik Pratama masih cukup bagus dan sangat layak untuk digunakan sebagai tempat aktivitas pelayanan kesehatan.

5.2	Kondisi peralatan medis yang digunakan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> juga masih dalam keadaan bagus dan bersih, tidak terdapat kendala ataupun kerusakan dari alat-alat yang digunakan sehingga masih sangat layak untuk digunakan dalam pemeriksaan dan pengobatan.
5.3	Fasilitas ruangan di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> cukup nyaman dan bersih, serta cukup memadai untuk pengobatan pasien. Fasilitas tersebut meliputi ruang tunggu, toilet serta ruang pemeriksaan yang digunakan.
5.4	Seluruh petugas kesehatan yang ada di Klinik Pratama Nakes <i>Home Care</i> berpenampilan rapih, bersih dan juga wangi. Hal ini juga menjadi salah satu kelebihan yang membuat pasien-pasien merasa nyaman untuk berobat di klinik ini.

Berdasarkan dengan *summary* hasil wawancara yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa Klinik Pratama Nakes *Home Care* telah melakukan pelayanan dengan cukup baik dengan memperhatikan indikator dari pelayanan, yakni ialah *reliability* (1), *responsiveness* (2), *assurance* (3), *emphaty* (4) dan *tangible* (5). Indikator-indikator ini telah dilaksanakan dengan baik pada Klinik Pratama Nakes *Home Care* sehingga dengan hal tersebut, pasien-pasien yang melakukan berobat di klinik ini merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

V. Penutup

Berdasarkan dengan proses penelitian yang telah dilakukan dengan melaksanakan pengambilan data melalui observasi dan wawancara secara langsung di lokasi atau objek penelitian, maka dapat diketahui bahwa mutu dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik Pratama Nakes Home Care dengan seluruh petugas/pekerjanya telah terlaksana dengan baik dan optimal. Pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Nakes Home Care untuk berobat merasakan secara langsung bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik ini sangat baik serta sesuai dengan harapan dari pasien. Seluruh petugas di Klinik Pratama Nakes Home Care meliputi petugas administrasi maupun tenaga kesehatan memiliki integritas yang tinggi dalam melayani pasien.

Dengan demikian, pasien merasa bahwa mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Klinik Pratama Nakes Home Care telah optimal. Dikarenakan kualitas pelayanan yang dirasa oleh pasien sudah cukup baik serta sesuai dengan harapan dari pasien yang berobat di Klinik Pratama Nakes Home Care, maka pelayanan kesehatan tersebut tentunya dapat memenuhi kepuasan pasien. Dengan kualitas dan mutu pelayanan yang cukup baik, pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Nakes Home Care untuk berobat, checkup atau pun dan lain sebagainya merasa puas dan percaya terhadap bentuk pelayanan yang telah diberikan. Hal ini juga ditunjang dengan fasilitas-fasilitas memadai yang terdapat di Klinik Pratama untuk menunjang aktivitas pemeriksaan. Selain itu, Klinik Prama senantiasa menjaga kebersihan tempatnya sehingga membuat pasien merasa nyaman dan aman, serta menumbuhkan kepercayaan untuk dapat berkunjung kembali ke Klinik Pratama Nakes Home Care.

Daftar Pustaka

- Adlini, M. N. et al., 2022. Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka. *Jurnal Edumaspul*, 6(1), pp. 974-980.
- Ahmad, B. & Laha, M. S., 2020. Penerapan Studi Lapangan dalam Meningkatkan Kemampuan Analisis Masalah (Studi Kasus pada Mahasiswa Sosiologi IISIP YAPIS BIAK). *Jurnal Nalar Pendidikan*, 8(1), pp. 63-72.
- Arifin, M., 2021. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. [Online] Available at: <http://www.indonesian-publichealth.com> [Accessed 27 4 2024].
- Effendi, K. & Junita, S., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), pp. 82-87.
- Fithriyah, M. U., 2021. *Dasar-Dasar Teori Organisasi*. 1st ed. Pekanbaru: IRdev.
- Gunawan, I., 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hendrik, G. L., 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Elim Kabupaten Toraja Utara*, Toraja: Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Indonesia, K. K. R., 2009. *Kesehatan Indonesia*. Indonesia, Patent No. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 2024. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Available at: <https://kbbi.web.id/pelayanan> [Accessed 25 April 2024].
- Kotler, P., 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian..* Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P., 2005. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, A. & Khoiron, A. M., 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Lauma, R., Pangemanan, S. & Sampe, S., 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mongondow Utara). *Eksekutif: Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), pp. 1-9.
- Lukman, S., 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Manik, R. R. D. S., 2020. *Dasar-Dasar Manajemen*. 1st ed. Pematangsiantar: Widina.
- Manurung, J. et al., 2021. *Kebijakan dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 1st ed. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Nurdin, I., 2019. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Pengolahan Penulis, 2024. *Skripsi Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Pratama Nakes Home Care*, Bandung: Program Studi Universitas Teknologi Digital.
- Pohan, I. S., 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. 1st ed. Jakarta: EGC.
- Rachman, M., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group.
- Rizal, A. & Jalpi, A., 2016. *Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Kota Banjarmasin*. Banjarmasin, Prosiding Hasil Penelitian Dosen Uniska .
- Rohaeni, H. & Marwa, N., 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, September, 2(2), pp. 312-318.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2nd ed. Bandung: Alfabeta.
- Syafrudin, 2015. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Trans Info Media.
- Tjiptono, F., 2011. *Prinsip-Prinsip Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Undang-Undang, 2009. *Pelayanan Kesehatan*. Indonesia, Patent No. Pasal 19 UU No. 36 Tahun 2009.
- Yannasari, A., 2021. *Manajemen Kesehatan*. [Online] Available at: www.academia.edu. [Accessed 27 4 2024].