

Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Klinik Sahabat Keluarga Menggunakan Model SERVQUAL

Analysis of Satisfaction of Outpatient Services at Sahabat Keluarga Clinic Using the SERVQUAL Model

Herawati¹, Hamdan².

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

Narahubung: Herawati¹, email: herawati10121616@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:
Diajukan: 12/07/2025
Diterima: 13/07/2025
Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:
Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan, SERVQUAL, Klinik, Rawat jalan.

Keywords:
Patient satisfaction, Health services, SERVQUAL, Clinic, Outpatient

This work is licensed under a
[Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Sahabat Keluarga menggunakan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 10 pasien, serta observasi dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa 70% pasien merasa puas, terutama pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan, yang mencerminkan pelayanan medis yang andal, cepat, dan profesional. Namun, 30% pasien menyatakan ketidakpuasan, khususnya pada dimensi bukti fisik dan empati, terkait ruang tunggu yang kurang nyaman dan perhatian tenaga medis saat klinik ramai. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas fisik dan kualitas interaksi tenaga medis untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

A B S T R A C T

This study aims to analyze outpatient satisfaction at Klinik Sahabat Keluarga using the SERVQUAL model, which includes five key dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through in-depth interviews with 10 outpatient participants, as well as observation and documentation. The findings reveal that 70% of patients are satisfied with the services, particularly in terms of reliability, responsiveness, and assurance, indicating that medical services are dependable, prompt, and provided by competent, communicative staff. However, 30% of patients expressed dissatisfaction, especially regarding tangibles and empathy. Complaints were mainly related to the cramped and uncomfortable waiting area and the lack of personal attention from medical staff during busy hours. These findings highlight the need for the clinic's management to improve physical facilities and enhance interpersonal interactions to create a better service experience and increase overall patient satisfaction.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator paling signifikan dalam menilai mutu layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan pasien mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal, serta dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pasien terhadap institusi medis tersebut. Selain itu, kepuasan pasien juga berkontribusi terhadap loyalitas jangka panjang dan memperbesar kemungkinan pasien untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada akhirnya turut mendukung citra positif dan keberlanjutan pelayanan fasilitas kesehatan (Lee et al., 2023).

Dalam praktiknya, menjaga tingkat kepuasan pasien bukanlah hal yang mudah, terlebih pada layanan rawat jalan yang memiliki karakteristik volume pasien tinggi dan waktu pelayanan yang relatif singkat. Tantangan yang muncul umumnya berkaitan dengan konsistensi pelayanan, kecepatan penanganan, keterbatasan sumber daya manusia, serta kualitas interaksi antara pasien dan tenaga medis. Kondisi operasional yang dinamis dan keterbatasan fasilitas kerap menjadi kendala utama dalam mempertahankan standar pelayanan yang memuaskan.

Klinik Sahabat Keluarga yang berlokasi di Kecamatan Sindangkerta, Kabupaten Bandung Barat, merupakan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama yang secara aktif berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan adanya beberapa keluhan dari pasien, khususnya yang berkaitan dengan kenyamanan ruang tunggu, efisiensi proses administrasi, serta keterbatasan dalam interaksi personal dengan tenaga medis. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien dan realitas layanan yang diterima, sehingga perlu dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan tersebut.

Untuk menjawab kebutuhan tersebut, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) sebagai kerangka kerja dalam mengukur persepsi kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien. Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi utama yang memengaruhi persepsi konsumen terhadap layanan, yaitu: *tangibles* (aspek fisik dan fasilitas), *reliability* (kemampuan memberikan layanan yang andal), *responsiveness* (kesigapan dalam merespons kebutuhan pasien), *assurance* (kompetensi dan jaminan profesionalisme), serta *empathy* (tingkat perhatian dan kepedulian terhadap pasien secara individual). Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan di Klinik Sahabat Keluarga serta membantu pihak manajemen dalam menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Sahabat Keluarga berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Model SERVQUAL yang telah banyak digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan dari sudut pandang konsumen. Model ini mengklasifikasikan pelayanan menjadi lima aspek penting yaitu diantaranya, *Tangibles* – mencakup penilaian terhadap kelengkapan fasilitas fisik, kebersihan lingkungan, tampilan personel, dan peralatan medis. *Reliability* – mengukur kemampuan institusi dalam menyediakan layanan secara tepat waktu, akurat, dan dapat diandalkan. *Responsiveness* – menunjukkan kesigapan dan kecepatan staf dalam merespons kebutuhan pasien. *Assurance* – berkaitan dengan tingkat profesionalitas, kompetensi, dan kemampuan staf medis dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien. *Empathy* – mengacu pada sejauh mana staf memberikan perhatian secara personal terhadap pasien dan memahami kebutuhan mereka secara individual. Sejumlah penelitian terdahulu mendukung validitas model ini dalam konteks layanan kesehatan. Pada penelitian yang dilakukan di rumah sakit swasta India menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* memiliki pengaruh signifikan dalam membentuk loyalitas pasien (Patel dan Shah, 2022). Temuan ini diperkuat oleh studi yang menunjukkan bahwa keandalan pelayanan serta jaminan dari tenaga medis berdampak positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Solichah, 2017). Oleh sebab itu, pemahaman yang mendalam terhadap peran

masing-masing dimensi SERVQUAL dalam konteks lokal sangat penting untuk mendukung strategi peningkatan mutu layanan yang berkelanjutan.

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan menentukan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien serta memberikan perbaikan strategis bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Sahabat Keluarga.

2. Kajian Teori

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengalaman subjektif pasien rawat jalan di Klinik Sahabat Keluarga dalam menerima layanan kesehatan. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi persepsi, tanggapan, serta evaluasi pasien terhadap kualitas layanan berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali data secara rinci dan kontekstual tanpa membatasi *respons* informan pada pilihan yang telah ditentukan, seperti pada metode kuantitatif.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada 10 informan yang dipilih secara purposive, yaitu pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Klinik Sahabat Keluarga dan bersedia berbagi pengalamannya. Selain itu, dilakukan observasi partisipatif untuk mengamati secara langsung interaksi antara pasien dan tenaga medis serta kondisi fisik fasilitas yang tersedia. Proses ini memberikan perspektif tambahan terhadap dinamika pelayanan yang berlangsung di klinik. Peneliti juga memanfaatkan dokumentasi, seperti foto-foto fasilitas dan catatan lapangan, guna memperkuat temuan hasil observasi dan wawancara.

Untuk menganalisis data, digunakan metode analisis interaktif model yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi data, yakni proses menyaring dan menyederhanakan data mentah agar fokus pada informasi yang relevan;
2. Penyajian data, dalam bentuk narasi deskriptif dan matriks tematik untuk mempermudah penarikan makna dari data yang telah dirangkum;
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah serta menguji konsistensi temuan.

Dengan metode ini, penelitian dapat mengungkap persepsi mendalam pasien terhadap pelayanan yang diterima, serta mengidentifikasi area perbaikan yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen klinik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif Deskriptif untuk menganalisis kepuasan pasien rawat jalan di klinik Sahabat Keluarga. Pendekatan Kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan persepsi pasien tanpa melakukan manipulasi variabel. Model Servqual digunakan sebagai kerangka kerja dalam menganalisis kualitas pelayanan.

Selain itu ada 3 cara peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu diantaranya wawancara mendalam yang merupakan teknik yang digunakan untuk menggali persepsi, pengalaman, dan pemahaman pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik. Selanjutnya Observasi Partisipatif yang dilakukan untuk memahami langsung proses interaksi antara pasien dan tenaga medis serta kondisi fisik fasilitas pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi pasien. Kemudian teknik pengumpulan data yang terakhir yaitu Dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui dokumen tertulis, gambar, audio dan video yang berkaitan dengan subjek penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Klinik Sahabat Keluarga memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, khususnya dalam tiga dimensi utama SERVQUAL, yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Pada aspek *reliability*, pasien mengapresiasi ketepatan diagnosis serta kejelasan informasi yang disampaikan oleh tenaga medis. Mereka merasa bahwa pengobatan yang diberikan sesuai dengan keluhan dan kondisi kesehatan mereka, yang menandakan bahwa klinik mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan secara konsisten.

Pada dimensi *responsiveness*, responden menilai bahwa staf administrasi maupun medis menunjukkan kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien. Proses pendaftaran, konsultasi, hingga pengambilan obat dinilai efisien dan tidak memerlukan waktu tunggu yang lama. Sementara itu, dimensi *assurance* juga memperoleh tanggapan yang baik dari pasien. Mereka merasa tenang dan percaya diri ketika berinteraksi dengan tenaga medis karena sikap profesional, kemampuan, serta komunikasi yang ditampilkan oleh dokter maupun perawat memberikan rasa aman selama proses pelayanan berlangsung.

Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan adanya ketidakpuasan pada dimensi *tangibles* dan *empathy*. Pada dimensi *tangibles*, beberapa pasien menyampaikan bahwa ruang tunggu yang tersedia terlalu sempit, tidak cukup nyaman, dan kurang ditunjang oleh fasilitas pendukung seperti kursi tambahan, ventilasi, atau elemen estetis yang mendukung kenyamanan. Hal ini berdampak pada pengalaman menunggu yang kurang menyenangkan, terutama saat klinik dalam kondisi ramai.

Selain itu, pada dimensi *empathy*, sebagian pasien merasa tidak mendapatkan perhatian yang cukup dari tenaga medis, khususnya ketika kunjungan pasien membludak. Interaksi yang terjadi cenderung singkat dan tidak personal, sehingga beberapa pasien merasa bahwa kebutuhan emosional dan individual mereka kurang diperhatikan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek teknis pelayanan berjalan baik, dimensi humanis dalam pelayanan masih perlu ditingkatkan.

No	Dimensi SERVQUAL	Indikator	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	<i>Tangibles</i>	Ruang tunggu, kebersihan	Rendah	Ruang tunggu sempit dan kurang nyaman.
2	<i>Reliability</i>	Ketepatan diagnosis	Tinggi	Pasien merasa pengobatan sesuai keluhan
3	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan pelayanan	Tinggi	Pendaftaran dan pemberian obat cepat
4	<i>Assurance</i>	Kompetensi tenaga medis	Tinggi	Dokter ramah dan komunikatif
5	<i>Empathy</i>	Perhatian personal	Sedang-Rendah	Kurang diperhatikan saat klinik ramai

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Lima Dimensi SERVQUAL

Hasil penelitian ini semakin memperkuat temuan-temuan sebelumnya yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* merupakan elemen kunci dalam membentuk kepuasan pasien dalam layanan kesehatan. Seperti dijelaskan oleh (Sultan et al. 2022), kualitas layanan yang konsisten dan dapat dipercaya, ditambah dengan kompetensi dan komunikasi efektif dari tenaga medis, menjadi fondasi utama dalam menciptakan rasa percaya dan kenyamanan bagi pasien. Dalam konteks Klinik Sahabat Keluarga, hal ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pada dua dimensi tersebut, yang menandakan bahwa sebagian besar harapan pasien telah terpenuhi dalam aspek teknis pelayanan medis.

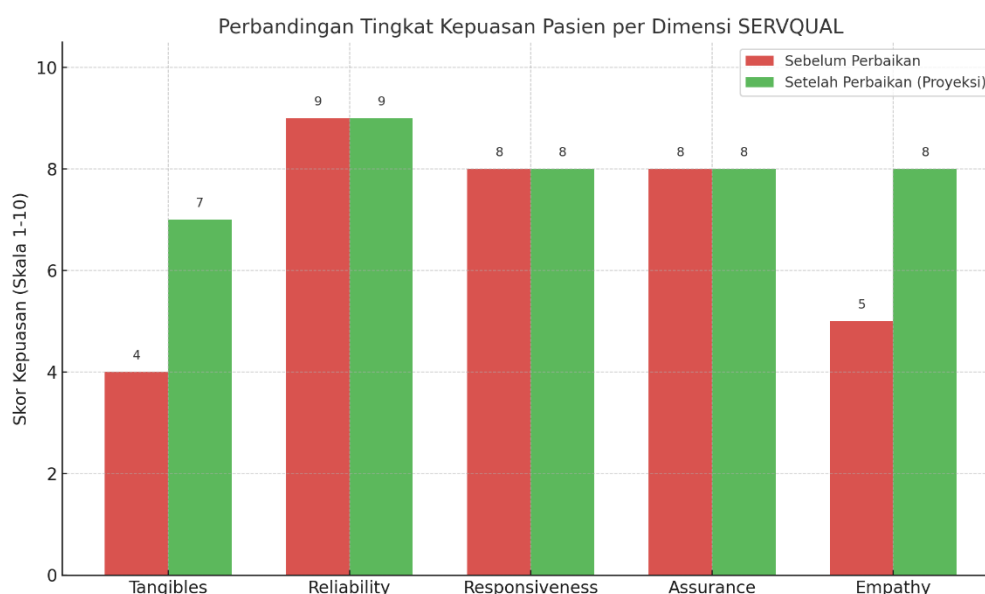
Namun demikian, dua dimensi lain, yakni *tangibles* dan *empathy*, menunjukkan masih adanya celah yang perlu diperhatikan secara serius. Pasien menyampaikan keluhan terhadap kondisi fisik ruang tunggu yang

sempit dan kurang nyaman, yang menyebabkan pengalaman mereka selama berada di klinik terasa kurang menyenangkan.

Kondisi lingkungan yang sempit, pengaturan tempat duduk yang tidak ergonomis, serta kurangnya sirkulasi udara dan estetika ruang menjadi faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada dimensi *empathy*, kurangnya perhatian personal dari tenaga medis, terutama saat klinik berada dalam kondisi penuh, menjadi isu utama. Pasien merasa bahwa interaksi dengan tenaga medis terasa terburu-buru dan kurang menyentuh aspek emosional serta individual, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kepuasan meskipun pelayanan teknis telah berjalan dengan baik. Hal ini memperlihatkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada kecepatan dan keakuratan tindakan medis, tetapi juga pada kualitas interaksi interpersonal yang bersifat empatik dan manusiawi.

Sebagai tindak lanjut, berikut adalah yang menggambarkan proyeksi peningkatan tingkat kepuasan pasien pada lima dimensi SERVQUAL setelah dilakukannya rekomendasi perbaikan:



Gambar 2. Tingkat kepuasan pasien per dimensi servqual sebelum dan setelah perbaikan (proyeksi) (sumber : Klinik Sahabat Keluarga)

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, berikut beberapa langkah strategis yang direkomendasikan:

- A. Meningkatkan fasilitas fisik klinik, terutama ruang tunggu, dengan memperhatikan aspek kenyamanan, kebersihan, pencahayaan, serta tata letak kursi agar pasien merasa lebih tenang selama menunggu.
- B. Menambah jumlah staf medis dan non-medis pada jam sibuk, guna mengurangi waktu tunggu dan memastikan bahwa setiap pasien tetap mendapatkan perhatian yang layak tanpa terburu-buru.
- C. Mengadakan pelatihan empati dan komunikasi interpersonal bagi tenaga medis secara berkala, agar mereka dapat lebih sensitif terhadap kebutuhan emosional pasien, serta mampu membangun interaksi yang hangat dan manusiawi dalam setiap sesi pelayanan.

Dengan implementasi strategi tersebut, Klinik Sahabat Keluarga tidak hanya akan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanannya, tetapi juga mampu membangun loyalitas pasien dan memperkuat citra klinik sebagai penyedia layanan kesehatan yang peduli dan profesional.

5. Penutup

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Sahabat Keluarga secara umum berada dalam kategori tinggi. Sekitar 70% dari informan menyatakan puas terhadap pelayanan yang mereka terima selama menjalani proses pengobatan di klinik tersebut. Tingginya kepuasan ini terutama terlihat pada tiga dimensi utama dalam model SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, dan assurance. Ketiga dimensi ini mencerminkan kualitas layanan yang andal dan konsisten, efisiensi dalam proses administrasi dan tindakan medis, serta profesionalisme tenaga kesehatan yang mampu menciptakan rasa percaya dan aman bagi pasien.

Keandalan layanan (reliability) tercermin dari kemampuan klinik dalam memberikan diagnosis yang akurat dan penanganan medis yang sesuai dengan kondisi pasien. Sementara itu, kecepatan dan kesiapan tenaga medis serta staf administrasi dalam merespons kebutuhan pasien menggambarkan aspek responsiveness yang berjalan efektif. Dimensi assurance juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pasien, di mana interaksi antara pasien dan dokter berlangsung dalam suasana yang ramah, sopan, serta menunjukkan kompetensi klinis yang memadai.

Namun, penelitian ini juga mengungkapkan adanya kekurangan yang masih perlu mendapat perhatian serius, khususnya pada dimensi tangibles dan empathy. Dimensi tangibles, yang mencakup aspek-aspek fisik seperti ruang tunggu, peralatan medis, dan kebersihan lingkungan, dinilai masih belum memenuhi ekspektasi sebagian pasien. Ruang tunggu yang sempit dan kurang nyaman, serta minimnya fasilitas pendukung seperti ventilasi dan kursi tambahan, menjadi sumber keluhan yang cukup konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan fisik klinik belum sepenuhnya mendukung terciptanya pengalaman layanan yang menyenangkan bagi pasien.

Sementara itu, pada dimensi empathy, beberapa pasien menyatakan bahwa perhatian dan interaksi personal dari tenaga medis terasa kurang maksimal, terutama saat kondisi klinik dalam keadaan ramai. Interaksi yang terkesan tergesa-gesa dan kurang mendalam membuat sebagian pasien merasa tidak diperlakukan secara personal. Hal ini menjadi catatan penting bahwa meskipun pelayanan teknis berjalan dengan baik, namun unsur humanis dalam pelayanan kesehatan tetap menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menciptakan kepuasan secara menyeluruh.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun sebagian besar dimensi dalam model SERVQUAL menunjukkan kinerja yang baik, perbaikan pada dimensi tangibles dan empathy perlu menjadi prioritas agar kualitas pelayanan di Klinik Sahabat Keluarga dapat terus ditingkatkan secara holistik.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian ini, berikut beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen Klinik Sahabat Keluarga untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh:

1. Meningkatkan kenyamanan fasilitas fisik, khususnya ruang tunggu, melalui penataan ulang desain interior, penambahan tempat duduk, dan penciptaan suasana yang lebih ramah dan menyenangkan bagi pasien.
2. Menambah jumlah tenaga medis atau staf pendukung pada jam-jam sibuk guna memastikan bahwa setiap pasien tetap mendapatkan pelayanan yang cepat dan penuh perhatian, meskipun dalam kondisi padat.
3. Mengadakan pelatihan rutin bagi tenaga medis dan staf klinik, khususnya dalam aspek komunikasi dan empati, agar mereka lebih sensitif terhadap kebutuhan emosional pasien dan mampu menjalin interaksi yang lebih personal dan bermakna selama proses pelayanan berlangsung.

Implementasi dari saran-saran tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh, memperkuat kepercayaan pasien, serta menciptakan pengalaman berobat yang lebih positif dan memuaskan.

6. Ucapan Terimakasih

Ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu atas terselenggaranya kegiatan riset ilmiah manajemen dan akuntansi.

7. Referensi

- Lee, H., Kim, J., & Park, S. (2023). *Patient satisfaction as a key performance indicator in primary healthcare services: A qualitative approach*. Journal of Health Research, 18(2), 123–135.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Patel, R., & Shah, A. (2022). Examining the relationship between service quality dimensions and patient loyalty in Indian private hospitals. *Health Marketing Quarterly*, 39(1), 20–35.
- Solichah, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 45–58.
- Sultan, N., Rahman, M. H., & Hossain, M. (2022). The role of reliability and assurance in shaping patient satisfaction in healthcare settings. *Journal of Healthcare Service Quality*, 44(1), 20–30.
- Andriani, P., & Wijaya, S. (2021). Implementasi sistem informasi pasien berbasis web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan klinik. *Jurnal Teknologi Informasi dan Aplikasi*, 6(2), 89–102.
- Cahyadi, R., & Lestari, M. (2022). *Analisis penggunaan telemedicine dalam meningkatkan akses layanan kesehatan di kawasan urban*. *Jurnal Sistem Komputer Terapan*, 7(1), 45–59.
- Hartono, T., & Azhar, F. (2023). Evaluasi mutu layanan kesehatan di klinik digital menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Inovasi Teknologi dan Bisnis*, 8(1), 111–125.
- Nurchayadi, E., & Putri, F. (2020). Perancangan aplikasi mobile reminder obat untuk pasien rawat jalan. *Jurnal Interaksi Manusia dan Komputer*, 5(3), 150–163.
- Sugiarto, D., & Hasanah, N. (2024). Penerapan analisis data kualitatif dalam penelitian pelayanan kesehatan: studi kasus di Bandung. *Jurnal Riset Teknologi Digital*, 9(2), 77–91