

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI
KLINIK XYZ KOTA BOYOLALI**



STIE
Surakarta

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:
Anggita Rizkianingsih
NIM. 22110081

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

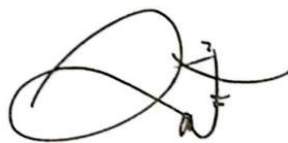
Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK XYZ KOTA BOYOLALI

Oleh:
Anggita Rizkianingsih
NIM. 22110081

Disetujui dan dipertahankan di hadapan
Dewan Penguji Tugas Akhir Program Studi S1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 30 Januari 2026
Dosen Pembimbing



Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130313

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK XYZ KOTA BOYOLALI

Oleh:
Anggita Rizkianingsih
NIM. 22110081

Telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Tugas Akhir
Program Studi SI Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 25 Februari 2026
Dewan Penguji

Satria Veriansyah Wiguna, S.Sn., M.M.
Ketua

Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
Anggota

: 

:

Mengetahui,

Ketua STIE Surakarta


Aditva Liliyan, S.M.B., M.M.
NUPTK. 5438767668131040
Surakarta

Kepala Program Studi SI Manajemen/Akuntansi


Muhammad Syihabuddin, S.Hum., M.M.
NUPTK. 0256772673130390

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggita Rizkianingsih

NIM : 22110081

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK XYZ KOTA BOYOLALI adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir ini diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir ini.

Sukoharjo, 25 Februari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Anggita rizkianingsih

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN DI KLINIK XYZ

Anggita Rizkianingsih¹, Muhammad Syihabbudin²

^{1,2}Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Suakarta, Sukoharjo.

¹ anggitariskia3@gmail.com, ² shi@stiesurakarta.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Klinik XYZ. Latar belakang penelitian ini menyoroti faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, dengan penekanan khusus pada layanan yang disediakan oleh Klinik XYZ. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan dari segi indikator *Tangibles*, *Realibility*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy* para pasien sudah puas dengan pelayanan di klinik XYZ tapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan seperti system administrasi yang masih manual. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan di klinik XYZ telah memberikan kepuasan ke pasien. Namun, peningkatan sistem administrasi serta penguatan manajemen keamanan masih diperlukan agar pelayanan kesehatan lebih optimal dan efisien di masa mendatang.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan

Abstract

The purpose of this study is to analyze patient satisfaction levels with the healthcare services provided by XYZ Clinic. The background of this study highlights factors that contribute to patient satisfaction, with a particular emphasis on the services provided by XYZ Clinic. This study uses a descriptive research method with a qualitative approach, which involves data collection through observation and interviews with patients. The results of the study show that in terms of the indicators of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, patients are satisfied with the services at XYZ Clinic, but there are still some aspects that need to be improved, such as the manual administration system. The conclusion of this study is that the quality of health services at the XYZ Clinic has satisfied patients. However, improvements to the administrative system and strengthening of security management are still needed so that health services can be more optimal and efficient in the future.

Keywords: Patient Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

Pada saat ini, dinamika kehidupan bisnis semakin intens dan kompetitif, termasuk di sektor kesehatan. Seiring dengan peningkatan tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, kebutuhan serta tuntutan terhadap layanan kesehatan juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menyebabkan persaingan antar penyedia layanan kesehatan, termasuk klinik, menjadi semakin ketat. Dalam situasi ini, kepuasan pasien menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan serta keberlanjutan operasional suatu klinik kesehatan. Kepuasan pasien dapat mendorong terbentuknya perilaku penggunaan layanan secara berulang serta kecenderungan pasien untuk merekomendasikan layanan kesehatan kepada pihak lain. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien berpotensi menurunkan minat untuk kembali menggunakan layanan serta memberikan dampak negatif terhadap citra dan keberlangsungan usaha (Sholeh & Sahri, 2026).

Banyaknya jumlah klinik kesehatan di Kota Boyolali menuntut setiap penyedia layanan kesehatan, termasuk Klinik XYZ, untuk memiliki strategi yang tepat dalam menarik dan mempertahankan pasien. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah melalui peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas layanan yang baik diharapkan mampu memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pasien. Oleh karena itu, Klinik XYZ perlu memahami kebutuhan serta harapan pasien saat ini, sehingga upaya peningkatan kualitas layanan menjadi sangat penting guna meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR KLINIK KESEHATAN

No.	Nama	Spesialis	Alamat	Telepon	Website	Kejelasan
1.	Klinik Kesehatan ABC Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-4567890	www.klinikabc.co.id	1. Menawarkan layanan konsultasi gratis
2.	Klinik Kesehatan Mawar Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-5678901	www.klinikmawar.co.id	2. Menyediakan layanan konsultasi gratis
3.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-6789012	www.kliniksehat.co.id	3. Menyediakan layanan konsultasi gratis
4.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-7890123	www.kliniksehat.co.id	4. Menyediakan layanan konsultasi gratis
5.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-8901234	www.kliniksehat.co.id	5. Menyediakan layanan konsultasi gratis
6.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-9012345	www.kliniksehat.co.id	6. Menyediakan layanan konsultasi gratis
7.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-0123456	www.kliniksehat.co.id	7. Menyediakan layanan konsultasi gratis
8.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-1234567	www.kliniksehat.co.id	8. Menyediakan layanan konsultasi gratis
9.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-2345678	www.kliniksehat.co.id	9. Menyediakan layanan konsultasi gratis
10.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-3456789	www.kliniksehat.co.id	10. Menyediakan layanan konsultasi gratis
11.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-4567890	www.kliniksehat.co.id	11. Menyediakan layanan konsultasi gratis
12.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-5678901	www.kliniksehat.co.id	12. Menyediakan layanan konsultasi gratis
13.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-6789012	www.kliniksehat.co.id	13. Menyediakan layanan konsultasi gratis
14.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-7890123	www.kliniksehat.co.id	14. Menyediakan layanan konsultasi gratis
15.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-8901234	www.kliniksehat.co.id	15. Menyediakan layanan konsultasi gratis
16.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-9012345	www.kliniksehat.co.id	16. Menyediakan layanan konsultasi gratis
17.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-0123456	www.kliniksehat.co.id	17. Menyediakan layanan konsultasi gratis
18.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-1234567	www.kliniksehat.co.id	18. Menyediakan layanan konsultasi gratis
19.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-2345678	www.kliniksehat.co.id	19. Menyediakan layanan konsultasi gratis
20.	Klinik Kesehatan Sehat Boyolali	Endokrinologi	Kampung Baru	0271-3456789	www.kliniksehat.co.id	20. Menyediakan layanan konsultasi gratis

Gambar 1. Daftar Klinik Kesehatan di Boyolali

Sumber: :

<https://faskes.dinkesjatengprov.xy/?page=bnklinik&jenis=&pelayanan=&jkn=&Akreditasi=&halaman=20>

Upaya peningkatan kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan medis, tetapi juga mencakup aspek non-teknis seperti kemudahan akses layanan, kenyamanan fasilitas, serta sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sikap ramah, sopan, komunikatif, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan informasi yang jelas merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pasien merupakan bagian integral dalam proses penjaminan mutu layanan kesehatan, sehingga pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi hal yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan itu sendiri (Dewi et al., 2025).

Berdasarkan ulasan pasien yang terdapat pada platform Google Review Klinik XYZ, ditemukan adanya perbedaan pengalaman pasien dalam menerima pelayanan di Klinik XYZ. Perbedaan persepsi tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Apabila kondisi ini tidak diteliti lebih lanjut, maka kondisi tersebut dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap Klinik XYZ. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggali secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dirasakan oleh pasien berdasarkan pengalaman yang mereka alami secara langsung, sehingga dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien di Klinik XYZ.



Gambar 2. Google Review Klinik XYZ di Boyolali

Berdasarkan pemaparan latar belakang, riset ini dilakukan untuk menggali secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan kesehatan dirasakan oleh pasien berdasarkan pengalaman yang mereka alami secara langsung, sehingga dapat dianalisis faktor-faktor yang secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien di klinik XYZ. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengelola klinik dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif dan berfokus pada kebutuhan serta harapan pasien.

TEORI

a. Klinik

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi kepada masyarakat, tanpa rawat inap atau dengan kapasitas rawat inap terbatas. Menurut Permenkes No. 9 Tahun 2014, Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi. Berdasarkan Permenkes RI, Klinik dibagi menjadi dua bagian yaitu klinik pratama dengan ciri-ciri pelayanan medis dasar, tidak memiliki spesialis, lalu klinik utama yaitu klinik yang pelayanannya dasar dan spesialis.

Menurut teori manajemen kesehatan (Muninjaya, 2011; WHO, 2016), tujuan klinik adalah :

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien
2. Menjamin keselamatan pasien
3. Menyediakan pelayanan yang bermutu dan berorientasi pada pasien
4. Melakukan pencegahan penyakit
5. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

6. Menunjang upaya promotif, kuratif, dan rehabilitatif

b. Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dihasilkan melalui interaksi antara pemberi dan penerima layanan. Pelayanan kesehatan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan individu maupun masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya memberikan tindakan medis, tetapi juga memperhatikan aspek administrasi, komunikasi, dan pengalaman pasien dalam menerima layanan kesehatan (Nurhayati & SB, 2023)

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah kemampuan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen melalui tingkat keunggulan tertentu yang sesuai dengan harapan, sehingga memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam teori administrasi pelayanan, menyebut indikator pelayanan dipengaruhi oleh :

1. Sumber daya manusia
Sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena berhubungan langsung dengan pasien. (Bernarto & Meilina, 2021) menunjukkan bahwa pengetahuan, sikap, dan ketrampilan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Dalam model SERVQUAL, Sumber daya manusia berkaitan dengan dimensi Assurance, Empathy, dan Responsive.
2. Sistem dan prosedur pelayanan
Sistem dan prosedur pelayanan mencakup alur pelayanan, kejelasan tahapan, serta konsistensi pelaksanaan pelayanan sesuai standar operasional. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami akan mempermudah pasien dalam mengakses layanan. Dalam SERVQUAL sistem dan prosedur pelayanan berkaitan dengan dimensi reliability dan Responsive
3. Sarana dan prasarana
Sarana dan prasarana meliputi fasilitas fisik, peralatan medis, ruang tunggu, kebersihan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Dalam SERVQUAL, sarana dan prasarana berkaitan dengan dimensi Tangibles
4. Pembiayaan dan anggaran
Pembiayaan dan anggaran dalam pelayanan kesehatan mencakup keterjangkauan biaya dan kesesuaian biaya dengan layanan yang diterima. Dalam SERVQUAL, pembiayaan dan anggaran berkaitan dengan dimensi assurance dan reliability
5. Manajemen dan kepemimpinan
Manajemen dan kepemimpinan berperan dalam perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi pelayanan kesehatan. Dalam SERVQUAL, manajemen dan kepemimpinan berkaitan dengan dimensi reliability, responsive dan assurance

c. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah tingkat perasaan individu yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan yang dimilikinya.(Faisal et al., 2026). Hal ini mencakup kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman yang diperoleh dari produk atau layanan yang disediakan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Jika pelanggan merasa bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan pelanggan tercapai. Dalam (Oktaningtyas, 2022), Yamit (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul sebagai hasil dari pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan, ketika kinerja yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi. Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan yang mereka terima, setelah membandingkannya dengan harapan mereka sebelumnya. Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian yang tercermin dalam respons emosional pasien sebagai hasil dari terpenuhinya harapan atau keinginan mereka terkait dengan layanan yang diterima.

Indikator yang mempengaruhi kepuasan menurut SERVQUAL :

1. *Tangibles (Bukti fisik)*

Dimensi tangibles berkaitan dengan kondisi fisik pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, kebersihan ruangan, serta penampilan petugas. Fasilitas yang memadai dan lingkungan yang nyaman dapat meningkatkan persepsi positif pasien sehingga berdampak pada kepuasan

2. *Reliability (keandalan)*

Reliability menunjukkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang andal, seperti ketelitian dalam pendaftaran dan pembayaran, menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pasien

3. *Responsive (Daya Tanggap)*

Responsive berkaitan dengan kesiediaan dan kecepatan petugas dalam membantu pasien serta menangani keluhan. Pelayanan yang cepat dan tanggap akan membuat pasien merasa diperhatikan, sehingga meningkatkan kepuasan

4. *Assurance (jaminan)*

Assurance mencakup pengetahuan, kesopanan, serta sikap profesional petugas yang dapat menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Ketika pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan, tingkat kepuasan akan meningkat.

5. *Empathy (empati)*

Empathy menunjukkan perhatian dan kepedulian petugas secara individu kepada pasien. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta perlakuan yang adil dapat membuat pasien merasa dihargai dan puas terhadap pelayanan.

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang, atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian.(Surokim et al., 2016) Penelitian ini berfokus pada klinik XYZ, sebuah klinik medis spesialis anak yang terletak di kabupaten Boyolali. Klinik XYZ dikenal sejak tahun 2019 dengan ulasan positif tentang penanganan dokter di klinik tersebut.

B. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan penjelasan yang cermat dan faktual. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti akan mengeksplorasi faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pasien di klinik XYZ. Peneliti memilih pendekatan ini agar lebih mudah dalam mendapatkan pemahaman setelah menganalisis dan kemudian dapat ditarik kesimpulan.

C. Sumber Data (Data Primer dan Data Sekunder)

Data primer adalah sumber informasi utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dalam kegiatan penelitian mereka, sedangkan data sekunder adalah data yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh peneliti, melainkan berasal dari sumber atau dokumen yang sudah tersedia sebelumnya. (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari sumber primer seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam studi ini terdiri dari pasien jangka panjang yang berkunjung ke Klinik XYZ. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti artikel ilmiah, sumber daring berupa data dari google review, dan bahan pendukung lainnya. Tujuannya untuk mendukung informasi terkait penelitian.

D. Teknik Penentuan Informan/Narasumber

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling. Purposive sampling ialah informan yang dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk mendapatkan informan yang dianggap paling tahu atau relevan dengan masalah yang diteliti. Informan di penelitian ini ialah pasien yang pernah menggunakan layanan kesehatan di klinik XYZ, dengan kriteria pasien yang sudah pernah menggunakan layanan klinik.

E. Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif untuk menyajikan hasil penelitian dalam bentuk deskripsi dan kalimat sebagai jawaban atas permasalahan yang sedang ditinjau. Dalam analisis data deskriptif kualitatif, data yang digunakan disajikan dalam bentuk uraian kata-kata yang diperoleh melalui berbagai metode, antara lain observasi langsung ke perusahaan, wawancara dengan narasumber, serta pengumpulan dokumen yang disediakan oleh pihak perusahaan. Setelah semua data dikumpulkan, tahap berikutnya adalah pengolahan data, yang dimulai dengan pengurangan data penelitian, kemudian menyajikan data yang telah diringkas, dan diakhiri dengan menarik kesimpulan sesuai dengan masalah yang sedang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di klinik berdasarkan persepsi pasien dan dokter. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada dua pasien dan satu dokter sebagai informan utama. Hasil penelitian disajikan berdasarkan indikator pelayanan yang meliputi sumber daya manusia, sistem dan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, pembiayaan dan anggaran, manajemen dan kepemimpinan, serta dimensi kualitas pelayanan.

PELAYANAN

Indikator	Narasumber 1	Narasumber 2	Dokter	Google Review
Sumber Daya Manusia	Petugas dinilai teliti dan bekerja sesuai prosedur dalam pendaftaran, pencatatan dan pembayaran	Petugas cukup teliti meskipun system masih manual	Dokter mendengarkan keluhan tanpa menyela dan menjelaskan dengan Bahasa sederhana	.
	Sikap petugas umumnya ramah, namun pernah mengalami petugas kurang ramah	Petugas ramah dan sopan meskipun terlihat sibuk	Sikap ideal saat melayani terbuka, komunikatif, dan memberi kesempatan pasien bertanya	Saya sebetulnya tidak masalah dengan dr Arga, tapi saya ga suka sama mas2 yang di depan, Ada yg gak bawa kartu priksa dimarahi, saya yang sudah bawa kartu pun juga masih kena, katanya kertasnya sudah jelek lain kali difoto aja , padahal kartu priksa anak saya masih bisa dibaca jelas & saya balas dengan nada suara yang tinggi , eh mas nya trs gak berani marah lagi
Sistem dan Prosedur Pelayanan	Pelayanan berjalan cepat dan adil	Pelayanan adil sesuai antrian, namun belum cepat karena manual	System manual belum sepenuhnya mendukung efisiensi waktu	Dokternya ramah, tp nyuwun ngapunteb bapak yg di depan tadi sy antrian 4 tp dipanggil di antrian 5 Udh coba komplain kalau sy datang no 4 tp bilanganya udh diurutin iya no 4 tp dipanggilnya pasien urutan ke 5 hmm.... Untung periksa dokternya cepet jadi ngga terlalu lama nunggunya.
	Alur pendaftaran mudah dipahami dan sesuai SOP	Alur pendaftaran mudah dipahami	Prosedur pelayanan sudah sesuai standar dasar	
Sarana dan Prasarana	Cukup nyaman meskipun tanpa AC	Ruang tunggu cukup nyaman dan membantu saat membawa anak	Ruang tunggu dan fasilitas dasar cukup memadai	Palayanan baik dan ramah... ada tempat main anak..., samping apotek kimia farma jadi gak perlu jauh2 mau nebus obat
	Fasilitas mudah ditemukan dan digunakan	Fasilitas klinik dalam kondisi baik		
Pembiayaan dan Anggaran	Informasi biaya sudah disampaikan jelas sejak awal dan sesuai dengan pelayanan serta fasilitas yang diberikan	Informasi biaya disampaikan jelas saat pendafran dan dinilai sesuai	Anggaran mempengaruhi kenyamanan dan kelengkapan,	Harga relatif terjangkau

		dengan pelayanan dan fasilitas	sejauh ini cukup untuk pelayanan dasar tapi belum optimal untuk pengembangan	
Manajemen dan Kepemimpinan	Perpindahan antar layanan berjalan lancar	Perpindahan antar layanan berjalan lancar	Manajemen cukup mendukung kebutuhan dokter untuk mengatur alur dan jadwal pelayanan	

KEPUASAN

Indikator	Narasumber 1	Narasumber 2	Dokter	Google Review
Bukti Fisik (Tangibles)	Ruang tunggu cukup nyaman dan fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik	Ruang tunggu cukup mendukung kenyamanan pasien dan fasilitas klinik dalam kondisi baik	Fasilitas mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien sehingga keterbatasan fasilitas dapat menurunkan kepuasan pasien	- ada tempat main anak - tempatnya nyaman
Reliability (Keandalan)	Pelayanan sesuai waktu yang diinformasikan, keterlambatan selalu diberi tahu	Waktu pelayanan sesuai kondisi yang diinformasikan	Prosedur pelayanan sudah sesuai standar dasar	
	Petugas dinilai tepat dan teliti dalam pencatatan data	Data pasien dicatat dengan jelas dan teliti		
Responsive (Daya Tanggap)	Petugas cukup cekatan dalam melayani pasien dan informasi yang diberikan jelas dan tepat	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tetapi pelayanan dirasa agak lama saat pasien ramai	Kecepatan pelayanan dipengaruhi system dan jumlah pasien	Tapi saran aja buat buat pendaftaran di depan pakai database komputer. Karena bapaknya yang didepan ngeluh mulu nyari pasien lama ga ketemu ketemu, kebetulan memang kartu saya hilang dan disalahkan harusnya suruh moto.
Assurance (jaminan)	Pasien merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik	Pasien merasa dihargai dan percaya data pribadi aman	Pasien sering memberikan umpan balik sikap staff yang mempengaruhi kepuasan pasien	anak saya cocok periksa ke dokternya. Tapi yg bikin kurang sreg adalah masnya yg jaga didepan, pernah periksa lupa gak bawa kartu diomelin.

				Dan satu lagi dia sama sekali gak ramah.
Empathy (empati)	Petugas menggunakan Bahasa yang sopan dan menenangkan serta mampu mendengarkan keluhan pasien dengan baik	Bahasa yang digunakan sopan dan jelas serta cukup sabar dalam mendengarkan keluhan pasien	Pernah menerima masukan terkait kurangnya perhatian staff	pelayanan mas ² nya yg di depan amat sangat kurang ramah terhadap pasien datang seperti preman pasar
			Komunikasi dinilai cukup ramah dan sabar	

1. Kualitas Pelayanan Klinik XYZ

a. Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan Narasumber 1 dan Narasumber 2, petugas dinilai cukup teliti dalam melaksanakan proses pendaftaran, pencatatan data pasien, serta pembayaran meskipun sistem yang digunakan masih bersifat manual. Dari sisi pelayanan medis, dokter dinilai mampu mendengarkan keluhan pasien tanpa menyela serta memberikan penjelasan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh pasien.

Namun demikian, berdasarkan ulasan pasien pada Google Review, masih ditemukan adanya pengalaman pasien yang merasa kurang nyaman terhadap sikap petugas di bagian pendaftaran. Beberapa pasien menyampaikan bahwa petugas terkadang bersikap kurang ramah dalam melayani pasien, terutama ketika pasien tidak membawa kartu berobat.

b. Sistem dan Prosedur Pelayanan

Pelayanan di Klinik XYZ pada umumnya telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Narasumber menyampaikan bahwa alur pendaftaran mudah dipahami serta pelayanan diberikan secara adil berdasarkan nomor antrian. Akan tetapi, penggunaan sistem manual dalam proses administrasi dinilai belum sepenuhnya mendukung efisiensi waktu pelayanan.

Hal ini juga diperkuat oleh ulasan pasien pada Google Review yang menyampaikan adanya ketidaksesuaian antara nomor antrian dengan urutan pemanggilan pasien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang masih manual berpotensi menimbulkan ketidakefisienan serta kesalahan dalam proses administrasi.

c. Sarana dan Prasarana

Hasil wawancara menunjukkan bahwa ruang tunggu serta fasilitas dasar di Klinik XYZ dinilai cukup memadai meskipun belum dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC). Fasilitas yang tersedia juga dinilai mudah ditemukan serta dapat digunakan dengan baik oleh pasien. Selain itu, keberadaan area bermain anak turut memberikan kenyamanan bagi pasien yang datang bersama anak.

Temuan tersebut sejalan dengan ulasan pasien pada Google Review yang menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia cukup nyaman serta membantu pasien selama menunggu proses pelayanan.

d. Pembiayaan dan Anggaran

Informasi mengenai biaya pelayanan telah disampaikan secara jelas kepada pasien sejak awal proses pendaftaran. Pasien juga menilai bahwa biaya yang dikenakan relatif terjangkau serta sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Namun demikian, dari sisi tenaga medis disampaikan bahwa keterbatasan anggaran masih menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengembangan fasilitas pelayanan di Klinik XYZ.

e. Manajemen dan Kepemimpinan

Perpindahan pasien antar layanan di Klinik XYZ dinilai berjalan dengan lancar. Manajemen klinik juga dinilai cukup mendukung kebutuhan tenaga medis dalam mengatur alur serta jadwal pelayanan, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam optimalisasi sistem pelayanan akibat penggunaan sistem manual.

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Ruang tunggu serta fasilitas yang tersedia dinilai cukup mendukung kenyamanan pasien selama proses pelayanan. Fasilitas seperti area bermain anak juga menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kenyamanan pasien, meskipun keterbatasan fasilitas tertentu masih berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien.

b. Reliability (Keandalan)

Pelayanan yang diberikan umumnya telah sesuai dengan waktu yang diinformasikan kepada pasien. Petugas juga dinilai cukup tepat dan teliti dalam melakukan pencatatan data pasien. Selain itu, prosedur pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan standar pelayanan dasar.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Petugas dinilai cukup cekatan dalam memberikan pelayanan serta mampu menyampaikan informasi secara jelas kepada pasien. Akan tetapi, pada kondisi klinik yang ramai, waktu pelayanan dirasa menjadi lebih lama. Hal ini dipengaruhi oleh penggunaan sistem administrasi manual serta jumlah pasien yang datang dalam waktu bersamaan.

d. Assurance (Jaminan)

Pasien merasa dihargai serta diperlakukan dengan baik selama proses pelayanan. Kepercayaan pasien terhadap keamanan data pribadi juga menjadi salah satu faktor yang mendukung kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Empathy (Empati)

Tenaga kesehatan dinilai mampu menggunakan bahasa yang sopan serta menenangkan dalam berkomunikasi dengan pasien. Namun demikian, masih terdapat masukan dari pasien terkait kurangnya keramahan petugas di bagian pendaftaran yang dinilai mempengaruhi kenyamanan pasien selama menerima pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Klinik XYZ secara umum telah berjalan dengan cukup baik, terutama pada aspek pelayanan medis yang diberikan oleh dokter. Kemampuan dokter dalam mendengarkan keluhan pasien serta memberikan penjelasan yang mudah dipahami menjadi salah satu faktor yang mendukung terbentuknya kepuasan pasien.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperhatikan, khususnya pada bagian administrasi pendaftaran. Penggunaan sistem manual dalam proses pencatatan data pasien berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan serta kesalahan dalam pemanggilan antrean. Kondisi ini dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap keandalan serta daya tanggap pelayanan yang diberikan oleh klinik.

Selain itu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Meskipun sebagian pasien merasa dilayani dengan baik, terdapat pula pasien yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien.

Dari aspek sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia dinilai cukup memadai dalam mendukung kenyamanan pasien. Namun, keterbatasan fasilitas tertentu akibat keterbatasan anggaran masih menjadi kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara optimal.

Berdasarkan dimensi SERVQUAL, aspek reliability, responsiveness, dan empathy merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik XYZ. Ketidakefisienan sistem administrasi serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik XYZ, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum telah berjalan dengan cukup baik, khususnya pada aspek pelayanan medis oleh dokter yang dinilai mampu mendengarkan keluhan pasien serta memberikan penjelasan secara jelas dan mudah dipahami. Hal ini memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan perhatian, terutama pada bagian administrasi pendaftaran. Penggunaan sistem administrasi yang masih bersifat manual menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam pemanggilan antrian. Kondisi tersebut berdampak pada persepsi pasien terhadap keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) pelayanan yang diberikan oleh klinik.

Selain itu, sikap petugas di bagian pendaftaran juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun sebagian pasien merasa telah dilayani dengan baik, terdapat pula pasien yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap sikap petugas yang dinilai kurang ramah. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh pasien, khususnya pada dimensi empati (empathy).

Dari aspek sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia dinilai cukup memadai dalam mendukung kenyamanan pasien selama menerima pelayanan, meskipun keterbatasan fasilitas akibat keterbatasan anggaran masih menjadi kendala dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara optimal.

Berdasarkan analisis menggunakan dimensi SERVQUAL, diketahui bahwa dimensi reliability, responsiveness, dan empathy merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Klinik XYZ. Ketidakefisienan sistem administrasi serta interaksi petugas dengan pasien menjadi faktor utama yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan di Klinik XYZ perlu difokuskan pada optimalisasi sistem administrasi pelayanan serta peningkatan kompetensi interpersonal petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien terhadap klinik.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pasien di Klinik XYZ yang diperoleh melalui wawancara dengan informan, sejumlah rekomendasi diidentifikasi untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap layanan di Klinik XYZ

1. Klinik XYZ disarankan untuk melakukan pengembangan sistem administrasi pelayanan dari sistem manual menuju sistem berbasis komputerisasi (database pasien) guna meningkatkan efisiensi waktu pelayanan serta meminimalisir kesalahan dalam proses pencatatan data dan pemanggilan antrian pasien.
2. Klinik XYZ perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya pada petugas di bagian pendaftaran, melalui pelatihan pelayanan prima (service excellence) dan komunikasi

interpersonal agar mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan empatik kepada pasien.

3. Klinik XYZ disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik melalui survei kepuasan pasien maupun pemanfaatan ulasan pasien pada platform digital seperti Google Review sebagai bahan masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.
4. Klinik XYZ perlu mempertimbangkan pengembangan sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap sesuai dengan ketersediaan anggaran guna meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan kesehatan.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, klinik XYZ diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga menumbuhkan loyalitas pasien ke klinik XYZ dan dihaapkan juga dapat menjangkau pasien pasien baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernarto, I., & Meilina. (2021). Pengaruh Pengetahuan , Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1–6.
- Dewi, S., Wahyudi, A., & Asiani, G. (2025). ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS. *Aisyiyah Medika*, 10.
- Faisal, A., Maulana, A., Rizkiyandi, & Budiharjo. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada rental PS Abil Playstation. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 44–153.
- Nurhayati, N., & SB, E. M. (2023). Pelayanan Kesehatan Berkualitas untuk Kepuasan Pasien. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 4(1), 1–5. <https://doi.org/10.31284/j.jtm.2023.v4i1.4016>
- Oktaningtyas, D. S. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan pada Klinik HC Pedurungan. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(3), 149–158.
- Sholeh, T. N. R., & Sahri, Y. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AL-MANAR MART. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 13(5), 1957.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. *Jurnal Edu Reasearch*, 5(September), 1–11.
- Surokim, Rakhmawati, Y., Suratnoaji, C., Wahyudi, M., Handaka, T., Dartiningsih, B. E., Julijanti, D. M., Rachmawati, F. N., Kurniasari, N. D., Trisilowaty, D., Suryandari, N., Cholil, H. A., Quraissyin, D., Moertijoso, B., Rachmad, T. H., Arifin, S., Rozi, F., & Camelia, A. (2016). Buku Riset Komunikasi: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula. *Pusat Kajian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi. FISIB-UTM & AspiKom Jawa Timur*, 130–130.
- Sumber: PPID Kemendagri <https://share.google/YUBiFk9b9jA0OpkjR>
Diakses 21 Desember 2026
- <https://peraturan.bpk.go.id/Details/117304/permenkes-no-9-tahun-2014>
Diakses pada 21 Desember 2026

Lampiran

Narasumber 1 (Ibu Nita)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Sumber Daya Manusia	Bagaimana Penilaian anda terhadap ketelitian petugas dalam mengurus administrasi (pendaftaran, pencatatan, Dan pembayaran)?	"menurut saya sudah melakukan pekerjaan sesuai prosedur seperti pendaftaran, terus juga pelayanannya sesuai dengan prosedur menurut saya"
	Bagaimana sikap petugas saat pertama kali anda datang	"sejauh ini sikap petugasnya ramah, Cuma satu yang saya keluhkan, sempat waktu itu saya dilayani sama petugas yang laki-laki itu agak kurang ramah. Saya tahu mungkin karena capek juga, Cuma kita datang ingin berobat ya ingin diberi pelayanan yang oke, tapi mungkin di waktu itu petugasnya kurang oke"
Sistem dan Prosedur Pelayanan	Apakah menurut anda prosedur pelayanan sudah dilakukan dengan cepat dan teliti	"sejauh ini aman sih mbak, saya datang berkali-kali pun nggak ada yang bermasalah"
	Jadi pelayanan yang dilakukan sudah termasuk cepat?	"iya"
	Apakah alur pendaftaran mudah dipahami?	"kalau untuk pendaftaran kan memang sudah sesuai SOP, dari kita pertama datang diberi nomor antrean lalu nanti dipanggil, itu sudah sesuai urutan"
	Apa ada kendala saat mengikuti alur tersebut?	"sejauh ini saya belum menemukan kendala yang mengganggu, walaupun ada misalnya yang saya nggak mengerti pasti langsung saya tanyakan"
Sarana dan Prasaana & Tangibles	Bagaimana kenyamanan ruang tunggu di klinik?	"kalua untuk ruang tunggu lumayan nyaman, walau tidak ada AC, tapi sejauh ini nyaman-nayamn ajasih"
	Bagaimana penilaian anda terhadap fasilitas klinik secara keseluruhan ?	"untuk fasilitas yang ada sudah memberikan kesan baik, sudah lengkap fasilitasnya, tempat bermain anak-anak, toilet, jadi menurut saya kenyamanan sudah terbilang cukup baik"
Pembiayaan dan Anggaran	Apakah biaya sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan?	"sesuai, karena saya juga sudah lumayan sering, sudah tidak asing dan tidak kaget dengan harga yang diberikan oleh klinik, karena menurut saya harga dan pelayanan itu sudah sangat setara"
	Aapakah pernah terjadi perubahan biaya tanpa	"belum pernah"

	pemberitahuan sebelumnya?	
Manajemen dan Kepemimpinan	Apakah perpindahan dari satu pelayanan ke pelayanan berikutnya berjalan lancar?	"sejauh ini lancar, belum ada kendala yang merugikan, kembali lagi seperti yang saya bilang sebelumnya kalau ada hal yang tidak saya pahami pasti saya tanyakan ke petugas"
	Apa pernah melihat pasien didahulukan tanpa alasan yang jelas?	"Sejauh ini belum yambak, sesuai antrian kok"
Reliability	Apakah pelayanan konsultasi diberikan sesuai waktu yang diinformasikan?	"Kalau untuk waktu konsultasi sesuai, kalau ada keterlambatan pasti diinformasikan oleh petugas"
Responsive	Bagaimana penilaian anda terhadap kecepatan petugas dalam melayani?	"saya lihat petugasnya cukup cekatan dari pendaftaran sampai informasi-informasi berikutnya itu selalu diinformasikan secara tepat"
	Apa pernah merasakan pelayanan lama? Jika pernah, pada kondisi apa?	"kalau misal waktunya lama, sebenarnya karena metode pendaftarannya masih manual, jadi kalau lupa bawa kartu, waktu ngecek Namanya agak lama karena masih manual"
Assurance	Apakah anda merasa dihargai saat menerima pelayanan di klini?	"selama saya berobat di klinik alhamdulillah semua aman, baik. Petugas juga ramah, walau tadi ada yang saya keluhkan"
Empathy	Apakah petugas menggunakan Bahasa baik dan sopan?	"oh itu jelas sih mbak"
	Bagaimana pendapat anda terhadap komunikasi petugas secara keseluruhan?	"untuk masalah komunikasi sudah keren banget ya mbak, semua mudah dimengerti jadi informasinya dikomunikasikan dengan baik oleh petugas"

Narasumber 2 (Ibu Eli)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Sumber Daya Manusia	Bagaimana penilaian anda terhadap ketelitian petugas dalam mengurus administrasi seperti pendaftaran, pencatatan, dan pembayaran	"kalau menurut saya ya, walau masih manual tapi cukup teliti kok. Pas waktu daftar, nama dan juga keluhanannya dicatat dengan jelas. Tapi kadang kalau saya lupa membawa kartu prosesnya jadi lumayan lama karena petugasnya harus nyari dulu datanya satu satu, apalagi kan dari tahun tahun sebelumnya itu sudah lama"
	Apa keterlambatan tersebut pernah membuat anda merasa kurang nyaman?	"sepengalaman saya itu ya agak kurang nyaman ya mbak, apalagi kalau bawa anak itu suka rewel. Tapi saya lihat petugasnya tetap berusaha banget buat teliti dan gak asal catat, jadi saya masih bisa maklum walaupun lama"
	Bagaimana sikap petugas saat pertama kali anda datang?	"Waktu pertama kali petugasnya cukup ramah sih, sopan juga, mereka nyapa dan tanya keluhan, meskipun kadang kelihatan sibuk karena pasiennya banyak jadi maklum aja"
	Bagaimana kesan Anda terhadap pelayanan petugas secara keseluruhan?	"Biasanya petugasnya memberitahu kalau prosesnya agak lama atau dokternya belum datang, jadi walaupun nunggu saya jadi ngerti kondisinya dan tidak merasa terabaikan. Secara

		keseluruhan baik sih mbak, petugasnya ramah banget dan teliti walaupun ada kekurangan dari segi kecepatan karena masih manual."
Sistem dan Prosedur Pelayanan	Apakah pelayanan di klinik sudah tepat dan adil?	"Cukup adil karena pelayanannya dilakukan sesuai urutan, siapa yang datang duluan itu yang dilayani dulu."
	Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan pelayanan?	"Menurut saya belum bisa dibilang cepat karena pendaftarannya masih manual, apalagi kalau pasiennya ramai atau ada yang nggak bawa kartu berobat, jadi prosesnya jadi lebih lama."
	Apakah kondisi tersebut pernah membuat Anda merasa dirugikan?	"Kalau sampai merasa dirugikan nggak sih mbak, cuma kurang nyaman aja terutama kalau bawa anak kecil. Tapi saya bisa paham karena petugasnya terbatas dan sistemnya masih manual."
	Apakah alur pendaftaran mudah dipahami?	"Menurut saya alur pendaftarannya cukup mudah dipahami, pasien datang ambil nomor lalu daftar, setelah itu menunggu dipanggil."
Sarana dan Peralatan	Bagaimana kenyamanan ruang tunggu yang disediakan klinik?	"Ruang tunggu lumayan bikin nyaman sih mbak."
	Apakah ruang tunggu membantu saat membawa anak ke klinik?	"Iya, sangat membantu."
	Bagaimana penilaian Anda terhadap fasilitas klinik secara keseluruhan?	"Secara keseluruhan ke depannya lebih baik kalau sistemnya lebih modern lagi biar lebih cepat."
Pembiayaan dan Anggaran	Apakah biaya klinik sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan?	"Dilihat dari pelayanannya dan fasilitasnya, menurut saya sudah cukup banget."
	Apakah pernah terjadi perubahan biaya tanpa pemberitahuan sebelumnya?	"Belum pernah sih mbak, saya dapat informasi yang jelas saat pendaftaran. Petugas juga sudah menyampaikan kalau biayanya segini, biayanya itu 50.000."
Manajemen dan Kepemimpinan	Apakah perpindahan dari satu layanan ke layanan lainnya berjalan lancar?	"Selama perpindahan dari awal sampai akhir cukup lancar sih mbak."
	Apakah petugas dan dokter memberikan pelayanan yang adil?	"Adil, karena pasien dilayani sesuai urutan pendaftaran, jadi nggak ada yang dibedakan."
Empathy dan Assurance	Apakah petugas menggunakan bahasa yang sopan dan jelas?	"Iya, pasti menggunakan bahasa yang sopan dan gampang dimengerti. Saya paham berarti petugasnya sudah menggunakan bahasa yang jelas."
	Apakah Anda merasa dihargai saat pendaftaran dan konsultasi?	"Menurut saya petugasnya sudah melakukan yang terbaik. Walau pasiennya ramai dan tanpa sengaja kurang sopan, tapi nggak sampai mengganggu saya. Selama saya di klinik pelayanannya oke kok."

Narasumber 3 (Dokter)

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Sumber Daya Manusia (Empathy, Assurance)	Apa yang Anda lakukan untuk tetap bersikap profesional saat menghadapi pasien yang sulit atau banyak keluhan?	"Biasanya saya mulai dengan mendengarkan dulu keluhan pasien atau orang tuanya tanpa menyela. Saya sadar mereka banyak bertanya karena khawatir. Kalau sudah begitu, saya jelaskan satu per satu dengan bahasa yang sederhana supaya mudah dipahami. Saya juga berusaha tetap tenang dan menjaga nada bicara agar pasien merasa nyaman. Dengan komunikasi yang baik, biasanya pasien jadi lebih tenang dan suasana konsultasi juga lebih kondusif"
	Menurut Anda, bagaimana sikap ideal dalam melayani pasien?	"Sikap ideal menurut saya adalah terbuka dan komunikatif. Dokter tidak hanya memeriksa, tapi juga menjelaskan kondisi pasien, apa penyebabnya, dan apa yang harus dilakukan di rumah. Selain itu, penting untuk memberi kesempatan pasien atau orang tua pasien bertanya. Dengan komunikasi yang jelas dan sikap yang ramah, pasien akan merasa diperhatikan dan lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan"
Sistem dan Prosedur Pelayanan (Reliability, Responsive)	Apakah sistem pelayanan saat ini mendukung efisiensi waktu kerja dokter?	"Secara umum sistem pelayanan sudah berjalan, tetapi untuk efisiensi waktu masih ada kendala. Karena pendaftaran masih dilakukan secara manual, proses pencarian data pasien kadang memakan waktu, terutama jika pasien tidak membawa kartu. Hal ini bisa mempengaruhi alur pelayanan dan membuat waktu konsultasi menjadi sedikit tertunda."
	Menurut dokter, faktor apa yang paling sering menyebabkan keterlambatan pelayanan?	"Faktor yang paling sering menyebabkan keterlambatan adalah banyaknya pasien yang datang bersamaan, proses administrasi yang masih manual, serta waktu kedatangan dokter yang kadang tidak selalu tepat karena jadwal praktik di tempat lain. Selain itu, jika pasien membutuhkan penjelasan lebih"

		lama, waktu pelayanan juga bisa ikut bertambah”
Sarana dan Prasarana (Tangibles)	Apakah ruang tunggu dan fasilitas yang tersedia sudah memadai?	“Ruang tunggu sudah cukup memadai untuk menampung pasien karena tersedia area di dalam dan di luar ruangan. Pasien masih bisa duduk dengan cukup nyaman sambil menunggu giliran. Selain itu, adanya fasilitas dasar seperti toilet dan area bermain sederhana untuk anak juga cukup membantu, meskipun masih perlu beberapa peningkatan”
	Apakah kualitas fasilitas klinik sudah baik untuk menunjang pelayanan?	“Secara umum fasilitas klinik sudah cukup baik untuk menunjang pelayanan konsultasi. Peralatan yang digunakan masih berfungsi dengan baik, namun dari sisi kenyamanan seperti pendingin ruangan dan sistem administrasi masih perlu pengembangan agar pelayanan bisa berjalan lebih cepat dan nyaman, baik bagi pasien maupun tenaga medis”
Pembiayaan dan Anggaran (Tangibles, Reliability)	Apakah pembiayaan berdampak pada kenyamanan, kecepatan, atau kelengkapan fasilitas yang digunakan dokter?	“Ya, pembiayaan cukup berdampak. Ketersediaan anggaran mempengaruhi kelengkapan fasilitas dan kenyamanan pelayanan. Dengan keterbatasan biaya, beberapa fasilitas masih sederhana dan proses pelayanan belum bisa berjalan secepat yang diharapkan. Namun, kami tetap berusaha memberikan pelayanan medis sebaik mungkin sesuai dengan fasilitas yang ada”
	Menurut dokter, apakah anggaran yang dialokasikan untuk pelayanan medis sudah memadai?	“Untuk pelayanan dasar dan konsultasi, anggaran yang ada masih cukup memadai. Namun, jika ingin meningkatkan kenyamanan pasien dan mempercepat pelayanan, seperti perbaikan fasilitas atau sistem administrasi, tentu diperlukan anggaran tambahan agar pelayanan bisa lebih optimal”
Manajemen dan Kepemimpinan (Reliability, Assurance)	Sejauh mana dokter melihat peran manajemen dalam memastikan pelayanan berjalan efektif dan efisien?	“Peran manajemen sangat penting dalam mengatur alur pelayanan, jadwal praktik, serta pembagian tugas tenaga kesehatan. Manajemen yang baik membantu pelayanan berjalan lebih tertib dan mengurangi keterlambatan. Walaupun sistem masih sederhana, pengaturan dari manajemen cukup membantu agar pelayanan tetap berjalan”
	Apakah manajemen mendukung kebutuhan dokter dalam memberikan pelayanan medis?	“Secara umum manajemen sudah mendukung kebutuhan dokter, terutama dalam penyediaan alat medis dasar dan pengaturan jadwal pelayanan. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti sistem administrasi dan fasilitas penunjang, agar dokter dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan efisien”

Google Review



Mustika Rahmawati

2 ulasan



★★★★★ 2 bulan lalu

Alhamdulillah sllu cocok periksakan anak di sini biidznillah.
Harga relatif terjangkau, tempatnya nyaman, dokternya komunikatif, petugas pendaftaran jg sangat ramah krn sdh diganti dg petugas baru. Boleh request juga tnpa antibiotik.



1

★★★★★ 2 tahun lalu

Dokternya ramah, tp nyuwun ngapunten bapak yg di depan tadi sy antrian 4 tp dipanggil di antrian 5 😊
Udh coba komplain kalau sy datang no 4 tp bilanganya udh diurutin iya no 4 tp dipanggilnya pasien urutan ke 5 hmm...
Untung periksa dokternya cepet jadi ngga terlalu lama nunggunya.

Lokasinya dekat apotek kimia farma, nebus obatnya langsung ke Apotek KF. setelah dicek distruk ngga ada biaya dokternya masya Allah... jazakallahu khoyr dokter 🙏



Hafidh Rifqi Zakaria

Local Guide 5 ulasan · 42 foto



★★★★★ setahun lalu

Dokternya ramah, pelayanan baik. Tapi saran aja buat buat pendaftaran di depan pakai database komputer. Karena bapaknya yang didepan ngeluh mulu nyari pasien lama ga ketemu ketemu, kebetulan memang kartu saya hilang dan disalahkan harusnya suruh moto. tapi ga dikasih kartu lagi setelah hilang. Dan masukan untuk bapaknya yang di pendaftaran harus bisa lebih ramah lagi.


Anik Isnaini
 3 ulasan


 setahun lalu

Anak saya cocok periksa ke di . Tapi yg bikin kurang sreg adalah masnya yg jaga didepan, pernah periksa lupa gak bawa kartu diomelin. Dan satu lagi dia sama sekali gak ramah.


 3


Sekar Ayu Nismara
 1 ulasan


 setahun lalu


 4


Dinda Ayu
 13 ulasan


 setahun lalu


 7


Ahmad Abulfida
 Local Guide · 40 ulasan · 47 Foto


 4 tahun lalu

Palayanan baik dan ramah.. ada tempat main anak.. samping apotek kimia farma jadi gak perlu jauh2 mau nebus obat


 9


Retno Wulandari
 Local Guide · 30 ulasan · 19 Foto


 setahun lalu


 2


wahyoe wibowo
 Local Guide · 13 ulasan · 45 Foto


 setahun lalu


 2