

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN PASIEN PADA KLINIK GLOBAL MEDIKA

<sup>1</sup>Cory Kenaya Poetri, <sup>2</sup>Ari Gusnita

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dharma Wacana, Kota Metro

**Email:**

[coorykenaya@gmail.com](mailto:coorykenaya@gmail.com)<sup>1</sup>

[ari.gusnitadw@gmail.com](mailto:ari.gusnitadw@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Global Medika Kota Metro. (2) Hal-hal apa yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan kesehatan pada Klinik Global Medika Kota Metro. (3) Upaya apa yang harus dilakukan oleh Klinik Global Medika dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penggunaan metode ini adalah untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Klinik Global Medika Kota Metro, mengkaji secara kualitatif, bagaimana Seluruh data diperoleh langsung dari informan dilapangan dengan menggunakan wawancara dan Studi dokumen.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Layanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Klinik Global Medika, sudah berjalan dengan baik, Pihak Klinik Global Medika sudah menerapkan peraturan yang ada dengan memberi pelayanan sesuai jenis penyakit kepada masyarakat yang berobat ke Klinik Global Medika. (2) Aspek-aspek yang menghambat mendukung, pada aspek penghambat yaitu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Klinik Global Medika yaitu: Kurangnya petugas baik dalam loket pendaftaran maupun yang melayani obat yang mengakibatkan tertumpunya pasien yang akan berobat. Sedangkan aspek pendukung yaitu, Tersedianya dokter dan obat yang relatif cukup untuk menangani pasien yang berobat pada Klinik Global Medika, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut. (3) Upaya yang telah dilakukan, yaitu, memberikan kesempatan kepada pada pegawai untuk melanjutkan pendidikan baik pendidikan formal maupun pelatihan, seperti misalnya memberikan izin kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan S1, bagi pegawai yang masih tamat SMA dan memberikan kesempatan kepada para perawat yang masih mempunyai pendidikan D3 untuk lanjut kependidikan kedokteran ataupun jurusan sarjana kesehatan masyarakat.

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

### Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak pekerjaan rumah di bidang kesehatan, di mana masih banyak warga yang belum sadar akan vaksinasi. Termasuk kesadaran akan lingkungan untuk mencegah beberapa penyakit. Sebanyak 120 juta orang masih tinggal di lingkungan dengan sanitasi yang buruk. Bencana asap mengancam sistem pernapasan masyarakat setiap tahunnya. Kualitas air sungai di Indonesia buruk. Sebanyak 52 sungai tercemar berat. Dari sisi pemerintah, sejak awal tahun 2017, pemerintah telah berjanji untuk meningkatkan layanan kesehatan dengan merilis Operasi Epidemiologi Pusat *Operasi Epidemiologi (EOC)*. Sistem

ini akan menyediakan pengawasan sepanjang waktu terhadap penyakit-penyakit baru di seluruh Indonesia. Namun, sistem ini gagal mencegah dua kasus difteri di Indonesia.

Dalam hal pengobatan dan infrastruktur kesehatan, masih banyak daerah terpencil yang masih sulit untuk mengakses layanan medis. Dalam beberapa kasus, biayanya sangat mahal. Kartu Indonesia Sehat dari pemerintah, termasuk BPJS, mungkin tidak cukup untuk meningkatkan peringkat kesehatan Indonesia di dunia. Fasilitas kesehatan mempengaruhi tingkat kesehatan masyarakat di suatu negara. Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang terdiri dari FKTP/Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas, klinik pratama, praktek dokter/dokter gigi perorangan), FKTRL/Fasilitas Kesehatan Tingkat Rujukan Tingkat Lanjutan (Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Spesialis). Peraturan Menteri Kesehatan No. 65 tahun 2013 menjelaskan bahwa Upaya Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) adalah wahana pemberdayaan masyarakat yang dibentuk atas dasar kebutuhan masyarakat, dikelola oleh, dari, untuk dan bersama masyarakat, dengan bimbingan petugas puskesmas, lintas sektoral dan institusi terkait lainnya. Faktor internal dan eksternal yang saling berkontribusi dan mempengaruhi secara sinergis dan dinamis sangat erat kaitannya dalam proses pelaksanaan upaya pemberdayaan masyarakat.

Dukungan fasilitator pemberdayaan masyarakat merupakan faktor eksternal dalam proses pemberdayaan masyarakat. Peran fasilitator sangat aktif di awal proses, namun secara bertahap akan berkurang selama proses berlangsung hingga masyarakat mampu secara mandiri menyelenggarakan UKBM dan menerapkan PHBS. Salah satu UKBM yang paling aktif dan diterima di masyarakat adalah Posyandu, namun ada beberapa jenis UKBM lainnya seperti Posyandu Lansia, Pos UKK, Polindes, Poskestren dan Posbindu PTM. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik, klinik didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dan/atau pelayanan spesialistik. Pemerintah memiliki fungsi-fungsi ini. Namun, bukan berarti pemerintah harus bertindak sebagai pemonopoli dalam pelaksanaan semua fungsi tersebut.

Untuk menjalankan tugas dan fungsi kesehatan di Klinik Global Medika Kota Metro yang mengutamakan pelayanan kesehatan dan administrasi yang baik, dibutuhkan tenaga yang handal untuk memberikan pelayanan yang profesional kepada masyarakat. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan Klinik Global Medika Kota Metro. Untuk mengetahuinya, data pasien selama 3 bulan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1. Data Pasien Pada Klinik Global Medika Kota Metro**

| Bulan | Pasien BPJS | Non BPJS | Total Jumlah | Pasien dirujuk |
|-------|-------------|----------|--------------|----------------|
| Juni  | 538         | 219      | 757          | 4              |

|         |     |     |     |   |
|---------|-----|-----|-----|---|
| Juli    | 597 | 192 | 789 | 2 |
| Agustus | 514 | 211 | 725 | 3 |

Sumber: data klinik Global Medika Kota Metro, 2023

Berdasarkan data tersebut, diketahui bahwa jumlah pasien BPJS dan non BPJS di klinik tersebut setiap bulannya mengalami dinamika yang tidak terlalu buruk, namun berdasarkan penelitian pendahuluan, diketahui bahwa masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan dengan cukup baik, antara lain (1) persyaratan pelayanan yang cukup rumit, terutama bagi pasien BPJS; (2) kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan masih belum optimal; (3) pembatasan waktu pelayanan seringkali mengakibatkan pasien tidak dapat menemui dokter tepat waktu; dan (4) belum tertibnya pelayanan dari segi jam kunjung pasien. Atas dasar fenomena tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menganalisis secara ilmiah kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Global Medika Kota Metro.

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pelayanan**

Pelayanan dalam organisasi sektor publik merupakan keterkaitan penyediaan dan pelaksanaan suatu pelayanan sesuai dengan kebutuhan dalam lingkup masyarakat. Pelayanan public merupakan peningkatan efektivitas dan kualitas pemerintahan suatu daerah yang dapat dilihat dari transparans pelayanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan (Lindgren et al., 2019). (Osborne, 2018) pelayanan publik merupakan tindakan atau suatu kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai pemerintah untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat selaku pengguna pelayanan. Efisiensi dan efektifitas pelayanan publik terlaksana berdasarkan reformasi administrasi pemerintahan (Hameed et al., 2019). (Mergel, 2018) menyatakan bahwa pelayanan public merupakan rancangan dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan Pembangunan dan efektifitas pemberian layanan publik.

Pelayanan publik dibuat sebagai upaya untuk mencapai suatu tujuan negara yakni menciptakan kesejahteraan bagi Masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan yang dapat menciptakan kepuasan bagi Masyarakat. Pelayanan publik merupakan unsur pokok dalam pelaksanaan manajemen sektor publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan Masyarakat melalui pemenuhan kebijakan dan pelayanan yang berlaku (Widanti, 2022). Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya yang dilakukan oleh negara untuk memenuhi dan memberikan pelayanan sebagai fungsi utama pemerintah. Pelayanan publik dilaksanakan oleh Lembaga sektor publik yang bertanggung jawab menjalankan fungsi menyediakan barang atau jasa untuk menunjang kesejahteraan Masyarakat secara prima. Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang dilaksanakan dan dibiayai oleh negara dengan tujuan utama kepuasan Masyarakat (Andreassen & Natland, 2022).

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas dalam sektor pemerintah berhubungan dengan sumberdaya pelaksana pelayanan dimana para administrator pelayanan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan yang efisien (Ocampo et al., 2019). (Li & Shang, 2020) kualitas layanan merupakan gambaran nilai dan persepsi pelayanan yang telah terlaksana secara efisien, transparan,

demokratis dan inklusivitas. Pelayanan public yang berkualitas merupakan refleksi dari distribusi pelayanan oleh sumber daya pegawai pemerintahan sesuai dengan sistem dan ketentuan pelaksanaan pelayanan yang berlaku (Sousa et al., 2019). (Post & Kuipers, 2023) pelaksanaan pelayanan yang efektif dan merata serta menghasilkan kepuasan bagi penerimanya maka hal tersebut sudah menunjukkan bahwa pelayanan telah berkualitas.

(Schmidhuber et al., 2019) pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat dan menciptakan relasi serta kolaborasi antar pemerintah dan Masyarakat secara terintegrasi untuk memperkuat kepercayaan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien. (Adimah et al., 2022) menyatakan pelayanan yang berkualitas diberikan untuk mewujudkan kepuasan dan membentuk citra yang baik di Masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas ditunjukkan dengan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yakni transparansi, akuntabilitas, kondisiona, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

(Lassar et al., 2000; Prentice & Nguyen, 2021) menetapkan sejumlah prinsip yang harus diperhatikan oleh pegawai negeri untuk mencapai kualitas pelayanan, antara lain Berwujud, seperti kemampuan fisik, peralatan personil dan komunikasi material; 2. Dapat diandalkan, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat; 3. Daya tanggap, rasa tanggung jawab terhadap kualitas layanan; 4. Jaminan, pengetahuan, perilaku, dan keterampilan karyawan; 5. Empati, perhatian individu kepada pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang bersifat deskriptif dengan jenis studi Pustaka dan studi lapangan termasuk kedalam metode penelitian kualitatif (Rijal Fadli, 2021). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang terdiri atas proses penelitian dengan cara menjelaskan dalam bentuk narasi dan lebih menonjolkan perspektif subjek penelitian yang dijabarkan secara ilmiah.(Maxwell, 2021) menyatakann penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan melalui konsep transferabilitas definisi subyek penelitian. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengetahui jawaban atas fenomena atau untuk mengetahui secara ilmiah terkait dengan penelitian dalam ilmu sosial (Hamilton & Finley, 2019).

Metode yang digunakan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien pada Klinnik Global Medika Kota Metro yakni metode kualitatif untuk mengkaji seluruh data secara langsung dilapangan melalui wawancara dan studi dokumen. Untuk kemudian dikumpulkan dan dianalisis melalui Teknik analisis data kualitatif yang terdiri dari langkah-langkah (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) kesimpulan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian untuk mendapatkan sumber data primer berdasarkan hasil wawancara dengan informan. subjek penelitian yakni (1) Kepala Klinik Global Medika; (2) 1 (satu) orang dokter Klinik Global Medika; (3) 1 (satu) orang pegawai staff Klinik Global medika; (4) 2 (dua) orang Pasien pada Klinik Global Medika Kota Metro.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Global Medika Kecamatan Metro Pusat Kota Metro

#### 1. Kehandalan (Reliability).

Program pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika dalam proses transmisi pelayanan dapat tersampaikan dengan cukup baik, sebuah program dan instruksi pelayanan merupakan bentuk kualitas pelayanan yang akurat dan dapat dipahami oleh pelaksana maupun pengguna pelayanan. Kualitas pelayanan pada Klinik Global Medika melalui indikator kehandalan dimana dalam pelaksanaan pelayanan yang berkualitas pelaksana pelayanan merupakan tombak utama yang harus dapat memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan akurat sehingga pelayanan dapat berjalan dan berfungsi secara efektif.

Kualitas pelayanan dalam indikator kehandalan pegawai pada Klinik Global Medika masih membutuhkan beberapa perhatian lebih terkait dengan sumberdaya manusia seperti dokter spesialis dan beberapa tenaga Kesehatan yang belum optimal dalam melaksanakan fungsi-fungsi administrative, kendati demikian beberapa unsur pelayanan telah berjalan dengan cukup baik dimana pedoman pelaksanaan pelayanan oleh pegawai dibuat berdasarkan asas profesionalisme serta unsur pengajuan keluhan dapat dilakukan oleh penerima pelayanan jika terdapat kekurangan dari para pelaksana pelayanan pada Klinik Global Medika Kecamatan Metro

Selain itu untuk memperbaiki kompetensi pegawai Klinik Global Medika selalui memberikan arahan dan motivasi kepada pegawai untuk dapat mengikuti prosedur pelayanan sesuai dengan prinsip profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat sebagai bentuk peningkatan kinerja dan Upaya pelaksanaan pelayanan yang berkualitas.

#### 2. Respon (Responsiveness)

Peningkatan kapasitas pemberian layanan organisasi akan lebih sempurna jika penerapan kualitas layanan dilakukan dengan baik. Rumah sakit berbeda dengan perusahaan non-kesehatan dalam hal ini. Dimana standar yang dibangun dalam memberikan pelayanan di sebuah instansi atau bisnis dapat menjadi salah satu standar untuk mencapai kualitas pelayanan, yang terkadang lebih banyak menghalangi daripada membantu dalam meningkatkan pelayanan.

Kemampuan karyawan berkaitan dengan alasan atau hal-hal yang mendorong atau menggerakkan seseorang untuk melakukan sesuatu. Pentingnya kemampuan pegawai karena kemampuan pegawai merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku orang supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang terbaik. Keterampilan dan kemampuan seseorang tidak ada artinya bagi organisasi jika mereka tidak mau bekerja keras. Kualitas layanan yang diharapkan organisasi dari seorang individu bergantung pada kemampuan karyawan dan dukungan yang diberikan.

Kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, karena karyawan dapat memberikan standar kerja kepada pengguna jasa yang sesuai dengan program yang telah ditetapkan. Kemudian lingkungan kerja sebagai tempat bekerja juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Lingkungan kerja merupakan sekumpulan karakteristik yang membedakan perilaku orang-orang dalam organisasi.

### **3. Jaminan (Assurance)**

Keberhasilan suatu organisasi dalam menetapkan standar pelayanan dan mengintegrasikan unit kerja yang berbeda ke dalam suatu unit pelayanan menentukan jaminan atau keamanan yang diberikan. Kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada masyarakat, dengan akurasi dan keandalan, merupakan ukuran keberhasilan lembaga dalam menjalankan agendanya. Hal ini mencakup kemampuan para manajer dalam membimbing staf mereka untuk mendukung implementasi kebijakan ini dalam pelaksanaan tugas mereka..

Proses peningkatan kualitas pelayanan dalam kegiatan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan yang baik melalui pelayanan langsung di Klinik Global Medika, oleh karena itu meyakinkan para karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu tujuan dari Visi dan Misi Klinik Global Medika yang perlu dipertahankan oleh Klinik Global Medika. Assurance juga mengacu pada pemberian panduan pada suatu proses organisasi agar dalam pelayanan suatu kegiatan dalam organisasi berjalan sesuai dengan karakteristik organisasi yang telah direncanakan.

Kepastian dalam memberikan pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu organisasi, karena setiap kegiatan pelayanan telah ditentukan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, sehingga aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang dicita-citakan dan dikehendaki masyarakat. Dengan demikian, aparatur organisasi akan memperhatikan keinginan masyarakat dalam peningkatan pelayanan, dan dalam pelaksanaan kegiatan dalam organisasi akan memperhatikan masyarakat yang dilayaninya, sesuai dengan karakteristik organisasi yang telah direncanakan, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dalam pengembangan visi dan misinya.

### **4. Empati**

Perilaku empati adalah tanda kepedulian karyawan untuk meningkatkan kualitas layanan, yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Perbedaan-perbedaan ini ada karena adanya kebutuhan untuk berbagi konsekuensi organisasi. Oleh karena itu, tanpa empati dalam meningkatkan kualitas layanan, ada kecenderungan atau kemungkinan setiap spesialis akan berjalan sendiri-sendiri, yang mungkin akan menuju ke arah yang berbeda atau tidak akan mencapai tujuan yang sama. Perspektif yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan publik, sebagai parameter yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan publik, dapat dibagi menjadi dua pendekatan. Pertama adalah dari sudut pandang penyedia layanan, dan yang kedua adalah dari sudut pandang pengguna layanan. Hal ini dikarenakan, dalam melihat persoalan kualitas pelayanan publik, terdapat berbagai faktor yang saling mempengaruhi, khususnya pengaruh

interaksi lingkungan yang dapat mempengaruhi cara pandang aparatur terhadap publik dan sebaliknya.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Klinik Global Medika Kecamatan Metro Pusat sangat penting karena berkaitan dengan kepuasan mereka yang dilayani. Dengan kata lain, kualitas pelayanan publik menjadi fokus bagi mereka yang membutuhkan pelayanan atau menerima pelayanan dari puskesmas. Artinya, pelayanan publik tidak hanya sekedar formalitas. Pelayanan publik mengarah pada pelayanan publik yang kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik berkembang untuk mengubah paradigma pemerintah yang sering diposisikan sebagai badan yang paling berhak menentukan pelayanan terbaik. Dengan cara ini, pemerintah tidak menentukan kualitas pelayanan, tetapi masyarakatlah yang menentukan kualitas pelayanan.

### **5. Berwujud (tangibles)**

Kemampuan Karyawan adalah kemampuan yang ada pada individu dan dapat ditingkatkan dengan mendorongnya dari dalam diri agar berguna bagi orang lain. Filosofi administrasi mutakhir, yang sekarang lazim disebut manajemen yang berpusat pada manusia, merupakan filosofi administrasi yang rasional dan realistis serta meyakini bahwa berhasil tidaknya suatu proses administrasi sangat ditentukan oleh faktor manusia yang terlibat dalam proses administrasi tersebut. Oleh karena itu, faktor manusia perlu dipertimbangkan dalam prinsip dan pelaksanaan prinsip-prinsip administrasi. Pelayanan di Global Medical Clinic, Metro Central adalah tidak semua pasien yang datang dilihat langsung oleh dokter, biasanya dilihat oleh perawat terlebih dahulu, misalnya tekanan darah, berat badan, tetapi ada juga pasien yang dilihat langsung oleh dokter yang bertugas yang membutuhkan penanganan khusus dan pasien tersebut biasanya adalah pasien yang datang ke IGD. Hal ini sangat penting agar pelanggan memiliki gambaran yang jelas tentang penanggung jawab layanan. Pakaian juga menunjukkan perbedaan antara dokter dan perawat dan staf non-medis.

Pelayanan kepada pasien di Klinik Global Medika Kecamatan Metro Pusat Metro merupakan tugas perawat dan dokter yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan. Berdasarkan peraturan pemerintah, dan sebagaimana visi dan misi Klinik Global Medika, bahwa setiap karyawan di Klinik Global Medika dapat menjalankan tugasnya dengan baik berdasarkan peraturan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kesehatan. Mengenakan pakaian tertentu merupakan identitas karyawan. Hal ini harus dijaga, dihormati dan digunakan sebagaimana mestinya. Kualitas pelayanan publik berarti dapat dipahami dari sisi kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan dari petugas dengan meninggalkan nilai-nilai formal. Paradigma formal yang menitikberatkan pada upaya pemenuhan peraturan dan prosedur yang ada harus ditindaklanjuti dengan upaya penggunaan norma-norma untuk pemecahan masalah yang berkesinambungan demi menjaga konsistensi dan peningkatan pelayanan publik.

Reformasi birokrasi menggeser pengertian pelayanan publik. Hal ini memungkinkan Klinik Global Medika untuk melayani kepentingan publik dengan lebih baik. tidak hanya melayani kepentingan publik, tetapi juga bertindak dengan tanggung jawab yang lebih besar. Klinik

Global Medika dapat melayani dengan baik dan adil dalam arti Klinik Global Medika menghilangkan pengkhususan, memberikan hak yang berlebihan kepada sebagian orang atau menggunakan kewenangan dalam memberikan pelayanan..

#### **6. Aspek-Aspek Penghambat Kualitas Pelayanan Klinik Global Medika**

- a) Tangible (terjamah), Relatif kurangnya Dokter spesialis pada penyakit-penyakit tertentu yang mengakibatkan sering tertumpuknya pasien yang akan berobat, serta karena kurangnya fasilitas kerja, sehingga pelayanan masih dilakukan secara manual, belum memakai komputerisasi.
- b) Realiabile (handal), Relatif rendahnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu, Kota Metro.
- c) Responsiveness (pertanggungjawaban), Pada jam-jam sibuk, sering ada petugas yang keluar dengan alasan menjemput anak sekolah atau melaksanakan urusan pribadi, yang mengakibatkan sering ada pasien yang harus mengantri, hal ini menunjukkan relative rendahnya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
- d) Assurance (jaminan), relatif kurangnya pegawai yang bertugas pada loket pengambilan obat sehingga pasien, sering menunggu lama obat yang disediakan oleh Klinik Global Medika.
- e) Empathy (empati), Relatif kurangnya pegawai yang bertugas pada bagian pendaftaran, sehingga pasien sering menunggu lama untuk didaftar dan melakukan pemeriksaan kepada dokter.

#### **7. Aspek-Aspek Pendukung Kualitas Pelayanan Klinik Global Medika**

- a) Tersedianya dokter umum yang relatif cukup untuk menangani pasien yang berobat pada Klinik Global Medika, Kecamatan Metro Pusat Kota Metro, sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan tersebut.
- b) Tersedianya obat yang memadai sehingga pihak Klinik Global Medika, tidak lagi memberikan resep kepada pasien untuk membeli obat diapotik, sehingga pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Global Medika, Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.
- c) Dukungan pemerintah dengan memberikan izin oprasional pada Klinik Global Medika Kecamatan Metro Pusat Kota Metro, dan dapat menerima pasien BPJS, yang berobat pada Global Medika Kecamatan Metro Pusat Kota Metro.

#### **Kesimpulan**

1. Layanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Klinik Global Medika, Kecamatan Metro Pusat Kota Metro, sudah berjalan namun masih memerlukan peningkatan secara optimal, Pihak Klinik Global Medika sudah menerapkan peraturan yang ada dengan memberi pelayanan sesuai jenis penyakit kepada masyarakat yang berobat ke Klinik Global Medika, namun karena keterbatasan berbagai fasilitas sehingga masih memerlukan penyempurnaan.
2. Aspek-aspek yang menghambat mendukung, pada aspek penghambat yaitu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Klinik Global Medika yaitu: Kurangnya petugas baik dalam loket pendaftaran maupun yang melayani obat yang mengakibatkan

tertumpunya pasien yang akan berobat. Sedangkan aspek pendukung yaitu, Tersedianya beberapa orang dokter dan obat yang relatif cukup untuk penyakit ringan, sehingga pasien yang berobat pada Klinik Global Medika, merasa puas dengan pelayanan tersebut.

3. Upaya Yang Telah Dilakukan, yaitu, memberikan kesempatan kepada pada pegawai untuk melanjutkan pendidikan baik pendidikan formal maupun pelatihan, seperti misalnya memberikan ijin kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan S1, bagi pegawai yang masih tamat SMA dan memberikan kesempatan kepada para perawat yang masih mempunyai pendidikan D3 untuk lanjut kependidikan kedokteran ataupun jurusan sarjana Kesehatan masyarakat, serta dapat bekerjasama dengan pihak perguruan tinggi dalam mempelajari studi pelayanan kesehatan dalam memfasilitasi tempat magang.

### Saran

1. Pihak Klinik Global Medika perlu terus dan selalu diberikan pelatihan agar dapat meningkatkan kemampuannya dalam memahami dan menerapkan aturan tentang pentingnya hidup sehat.
2. Pihak Klinik Global Medika harus mensosialisasikan, tentang pentingnya memelihara dan memanfaatkan fasilitas kesehatan, dan menjelaskan tentang pelayanan pengguna BPJS pada Klinik Global Medika.
3. Pihak Klinik Global Medika, dapat membuka peluang untuk bekerja sama dengan pihak perguruan tinggi dalam upaya mengembangkan pelayanan, sebagai tempat magang, sekaligus merupakan media promosi Klinik Global Medika kepada masyarakat.

### Daftar Pustaka

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2).  
<https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Andreassen, T. A., & Natland, S. (2022). The meaning of professionalism in activation work: frontline managers' perspectives. *European Journal of Social Work*, 25(4), 630–642.  
<https://doi.org/10.1080/13691457.2020.1783212>
- Hameed, I., Khan, A. K., Sabharwal, M., Arain, G. A., & Hameed, I. (2019). Managing Successful Change Efforts in the Public Sector: An Employee's Readiness for Change Perspective. *Review of Public Personnel Administration*, 39(3), 398–421.  
<https://doi.org/10.1177/0734371X17729869>
- Hamilton, A. B., & Finley, E. P. (2019). Qualitative methods in implementation research: An introduction. *Psychiatry Research*, 280, 112516.  
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2019.112516>
- Lassar, W. M., Manolis, C., & Winsor, R. D. (2000). Service quality perspectives and satisfaction in private banking. *Journal of Services Marketing*, 14(3), 244–271.  
<https://doi.org/10.1108/08876040010327248>

- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 103197. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly*, 36(3), 427–436. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.03.002>
- Maxwell, J. A. (2021). Why qualitative methods are necessary for generalization. *Qualitative Psychology*, 8(1), 111–118. <https://doi.org/10.1037/qup0000173>
- Mergel, I. (2018). Open innovation in the public sector: drivers and barriers for the adoption of Challenge.gov. *Public Management Review*, 20(5), 726–745. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1320044>
- Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100604. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002>
- Osborne, S. P. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>
- Post, A. E., & Kuipers, N. (2023). City Size and Public Service Access: Evidence from Brazil and Indonesia. *Perspectives on Politics*, 21(3), 811–830. <https://doi.org/10.1017/S1537592722003176>
- Prentice, C., & Nguyen, M. (2021). Robotic service quality – Scale development and validation. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 62, 102661. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102661>
- Rijal Fadli, M. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Schmidhuber, L., Piller, F., Bogers, M., & Hilgers, D. (2019). Citizen participation in public administration: investigating open government for social innovation. *R&D Management*, 49(3), 343–355. <https://doi.org/10.1111/radm.12365>
- Sousa, W. G. de, Melo, E. R. P. de, Bermejo, P. H. D. S., Farias, R. A. S., & Gomes, A. O. (2019). How and where is artificial intelligence in the public sector going? A literature review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101392. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.07.004>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85. <https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>