



ANALISIS KUALITAS DAN FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK PRATAMA UMI RAHMA KOTA BEKASI

Miftahul Jannah¹, Didi Mulyadi²

tahuljannah27@gmail.com¹, didimulyadi@ibm.ac.id²

Program Studi Manajemen Institut Bisnis Muhammadiyah Bekasi^{1,2}

ABSTRACT

This research aims to determine the quality and facilities of services and what are the obstacles in services at the Pratama Umi Rahma clinic, Bekasi City. This research was conducted at the Umi Pratama Clinic for 2 months, namely June-July. The research method used was observation and interviews by taking random samples for one week. Based on research that has been carried out, the service provided is good from various aspects, but needs to be improved. While the facilities provided at the Pratama clinic are quite complete, there is a need for additional units and equipment improvements.

Keyword: Service Quality, Service Facilities

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak semua masyarakat di suatu negara, sehingga semua masyarakat berhak mendapat pelayanan kesehatan yang memadai. Pelayanan kesehatan diberikan guna mencegah dan menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan seseorang. Pelayanan kesehatan harus bertanggung jawab terhadap sistem, prosedur dan metode yang diberikan sehingga masyarakat dapat merasa puas atas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat (Mamik, 2014).

Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilai terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena dapat memberikan informasi terhadap suksesnya pemberian pelayanan yang diberikan, dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang di kehendaki.

Dalam hal ini saya sebagai peneliti ingin mencoba mencari tahu tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dari salah satu klinik di bekasi, yaitu Klinik Pratama Umi Rahma. Adapun beberapa hal yang di keluhkan pasien saat berkunjung ke klinik pratama diantara papan informasi mengenai jam praktek dokter yang tidak sesuai, kurangnya informasi mengenai kepastian datangnya dokter terkadang membuat pasien menunggu cukup lama, keterbatasan alat medis membuat beberapa pelayanan tidak dapat dilakukan dengan maksimal.



Berdasarkan data kunjungan pasien selama periode tahun 2021-2023. disajikan seperti pada table di bawah ini:

Tabel 1. Data kunjungan Pasien selama periode 2021

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	1.273
2	FEBRUARI	1.220
3	MARET	1.558
4	APRIL	1.525
5	MEI	1.475
6	JUNI	1.935
7	JULI	1.468
8	AGUSTUS	1.463
9	SEPTEMBER	1.784
10	OKTOBER	1.853
11	NOVEMBER	2.162
12	DESEMBER	2.332

Sumber Data: Olahan Penulis

Tabel 2. Data kunjungan Pasien selama periode 2022

NO	BULAN	JUMLAH
1	JANUARI	2.609
2	FEBRUARI	2.504
3	MARET	2.220
4	APRIL	1.984
5	MEI	2.203
6	JUNI	2.814
7	JULI	2.811
8	AGUSTUS	3.562
9	SEPTEMBER	3.760
10	OKTOBER	3.367
11	NOVEMBER	3.722
12	DESEMBER	3.236

Sumber Data: Olahan Penulis

Tabel 3. Data kunjungan Pasien selama periode Januari sampai April 2022

No.	BULAN	JUMLAH PASIEN
1	Januari	3.203
2	Februari	3.027
3	Maret	3.474
4	April	2.838
	Jumlah	12.542

Sumber Data: Olahan Penulis



Dari data yang disajikan di atas, bahwa terjadi kenaikan dan penurunan jumlah pasien yang datang pada tahun 2021 maupun 2022. Sedangkan pada tahun 2023, kunjungan terbanyak pasien di bulan Maret 2023 sebanyak 3.474 pasien dan terdapat penurunan jumlah pasien dibulan April sebanyak 2.838 pasien. Maka dapat disimpulkan bahwa masih kurang optimalnya pelayanan dan sistem yang dilakukan manajemen Klinik Pratama, hal tersebut dapat disebabkan oleh dampak kualitas pelayanan yang mungkin kurang memuaskan bagi pelanggan. Dengan demikian, pihak manajemen harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik agar pasien yang berkunjung dapat merasa nyaman dan puas berobat di Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang didapatkan oleh pasien Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Oleh sebab itu, sangat penting untuk dilakukan kajian lebih jauh, sehingga dalam penelitian ini penulis memilih judul : “Analisis Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Pada Klinik Pratama Umi Rahma”. Adapun perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi, kualitas pelayanan paramedis, kualitas pelayanan dokter dan fasilitas pelayanan pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Freddy Rangkuti (2013) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”. Artinya pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan seseorang yang dibantu oleh orang lain agar mendapat keuntungan dan kepuasan yang diharapkan. Pelayanan yang diberikan harus mementingkan kualitas sehingga konsumen dapat menerima dengan baik. Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut (Mongkaren, 2013). Kualitas dapat diartikan sebagai timbal balik antara pelayanan yang diberikan dan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Amrizal, 2014). Kualitas pelayanan harus mengedepankan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen tersebut, sehingga pelayanan dapat dikatakan berkualitas. Pelayanan yang berkualitas akan memberi efek yang baik terhadap respon balik yang diberikan konsumen terhadap penyedia pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi kualitas yang dibangun penyedia pelayanan. Pelayanan biasanya dilakukan oleh instansi publik untuk melayani masyarakat. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan kesehatan, pelayanan sosial maupun pelayanan pendidikan, tergantung pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) adalah Kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal, yang terakhir adalah sesuatu yang dapat membahagiakan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.



Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.”

Pada proses pelayanan terdapat faktor pendukung dan asas pelayanan, faktor pendukung dan asas pelayanan sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, didalam memberikan pelayanan, pemberi layanan harus memenuhi indikator- indikator yang ada pada asas pelayanan KEMENPAN No 63 Tahun 2004. Berdasarkan yang dijelaskan Moenir (2002:228), Faktor faktor yang mendukung pelayanan yaitu faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor pendapatan, faktor keterampilan dan kemampuan, dan faktor sarana pelayanan. Dimana faktor pendukung tersebut harus diperhatikan sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Pelayanan Kesehatan di Klinik

Menurut UU Kesehatan No. 23/ 1992 menyatakan bahwa sehat adalah suatu keadaan sehat secara fisik, mental, dan sosial dimana memungkinkan setiap manusia untuk hidup produktif baik secara sosial maupun ekonomis. Menurut UU Kesehatan No. 23/1992 dapat disimpulkan bahwa keadaan fisik, mental dan sosial yang baik akan mempengaruhi kesehatan menyeluruh dalam tubuh, maka dari itu menjaga kondisi fisik secara keseluruhan sangat baik untuk menjaga kesehatan. Ketika seseorang sudah memenuhi kebutuhan dirinya baik fisik, mental maupun sosial, dan tidak merasakan hal yang tidak baik maka orang tersebut dapat dikatakan sehat secara lahir dan batin.

Menurut Freddy Rangkuti (2013) “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”. Kesimpulan yang didapat bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kepuasan yang dilakukan seseorang terhadap suatu hal yang dituju.

Menurut Fandy Tjiptono (2011) “Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Menurut Fandy kualitas pelayanan merupakan keunggulan yang diharapkan seseorang terhadap suatu hal yang dituju. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berasal dari pelayanan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan baik sehingga dapat memuaskan konsumen sehingga menambah kualitas pelayanan.

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri ataupun secara bersama-sama dalam organisasi untuk memelihara juga meningkatkan derajat kesehatan, guna mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga dan kelompok ataupun masyarakat (Mamik, 2014). Penyedia pelayanan kesehatan yang dimaksud adalah seluruh tenaga kesehatan dalam suatu instansi harus mementingkan kesehatan dan kesejahteraan penerima pelayanan dalam hal ini yaitu pasien. Tenaga kesehatan tidak boleh bekerja secara sebelah sehingga dapat memberi kesan yang buruk terhadap instansi tersebut.

Pada dasarnya pelayanan umum merupakan peningkatan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan dalam upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara baik. Pelayanan umum dapat dikategorikan dari berbagai aspek, pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan pendidikan. Ketiga pelayanan tersebut dilayani oleh berbagai macam instansi yang terkait. Dalam bab ini pelayanan yang akan dibahas dalam hal ini adalah pelayanan



yang berhubungan dengan kesehatan, sehingga dapat mempengaruhi kinerja pemberi pelayanan seperti puskesmas, klinik, maupun rumah sakit.

Kesimpulan dari penjabaran yang sudah dijelaskan bahwa peayanan kesehatan adalah proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan penyedia jasa kesehatan untuk meningkatkan mutu dalam pemnyembuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus berdasarkan kenutuhan pasien masing-masing sehingga tidak adala lagi keluhan yang dirasakan pasien.

Konsep Fasilitas Kesehatan

Menurut (Fandy Tjiptono & Greogorius Chandra, 2012) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan kebutuhan yang ditawarkan dan fasilitas dapat memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa. Fasilitas yang digunakan harus memperhatikan kelengkapan dan kegunaan yang berkaitan erat dengan hal yang akan didapat oleh konsumen secara langsung.

(Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Kenyaman konsumen akan mendukung kualitas yang dapat mempengaruhi kepuasan yang dilakukan penyedia jasa terhadap konsumen.

Kebutuhan akan kesehatan di masyarakat ditentukan oleh karakteristik masyarakat itu sendiri. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui suatu puskesmas berkembang atau tidak adalah keadaan jumlah pasien pemanfaatan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut serta sarana pelengkap bagi puskesmas (Nova Dela, 2013).

Menurut Tjiptono dalam (I Ketut Merta, dkk, 2020) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut.

Menurut (Kemenkes RI, 2019) fasilitas kesehatan adalah fasilitas umum yang merujuk pada sarana atau prasarana atau perlengkapan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, dan swasta dengan tujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan. Sarana dan prasarana yang diberikan suatu tempat pelayanan kesehatan seperti puskesmas, klinik, maupun rumah sakit harus bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan yang didapat oleh pasien.

Kebutuhan akan kesehatan di masyarakat ditentukan oleh karakteristik masyarakat itu sendiri. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengetahui suatu puskesmas berkembang atau tidak adalah keadaan jumlah pasien pemanfaatan pelayanan yang ada di puskesmas tersebut serta sarana pelengkap bagi puskesmas (Nova Dela, 2013).

Fasilitas kesehatan menjadi salah satu kebutuhan yang wajib di puskesmas, klinik maupun rumah sakit untuk membantu proses penyembuhan pasien. Fasilitas kesehatan dapat berupa peralatan kesehatan yang lengkap, ruang tunggu yang layak, dan pelayanan petugas kesehatan yang baik.



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan di Klinik Pratama Umi Rahma. Pendekatan penelitian kualitatif dalam ini bertujuan untuk mengungkapkan data yang ada dilapangan dengan cara menguraikan dan menginterpretasikan suatu seperti apa yang ada di lapangan, dan menghubungkan sebab akibat terhadap suatu yang terjadi pada saat penelitian, dengan tujuan memperoleh gambaran realita mengenai proses pelayan yang dilakukan di sebuah Klinik. Penelitian dilakukan di klinik Pratama Umi Rahma. Penelitian ini dilakukan melalui observasi awal dan survei, ternyata ditemukan beberapa hal yang menarik untuk diteliti. Setelah mengajukan izin meneliti kepada pihak Klinik dan disetujui.

Metode penelitian secara umum, jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengertian kualitatif adalah penelitian yang berpegang kepada paradigm naturalistic atau fenomenologi. Ini karena penelitian kualitatif senantiasa dilakukan dalam setting alamiah terhadap suatu fenomena (Iskandar, 2008:187). Jenis Penelitian Ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan objek penelitian secara jelas dan lebih mendetail komprehensif serta untuk menarik generalisasi yang menjelaskan variabel yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi keadaan saat ini dan kaitannya dengan variabel yang menyebabkan suatu gejala atau kenyataan sosial.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sugiyono, 2006:224). Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti berupa observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk melihat proses pelayanan yang dilakukan Klinik Pratama Umi Rahma. Sedangkan wawancara dilakukan dengan menyanyakan 10 pertanyaan ke 40 pasien secara acak selama 1 minggu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini merupakan hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara secara mendalam yang telah dilakukan penelitian kepada pasien sebagai informan ketika melakukan penelitian kualitas pelayanan dan fasilitas di klinik pratama umi rahmah. Dalam melakukan observasi dan wawancara mendalam terhadap informan, maka peneliti melakukannya berdasarkan lokasi serta waktu yang sudah diatur sebaik mungkin. Selain itu peneliti bertemu langsung dengan informasi, peneliti juga mengamati selama proses pemeriksaan berlangsung.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi, Teknik tersebut dilakukan untuk memperoleh data yang alamiah, struktur wawancara yang peneliti rancang bukan merupakan pedoman yang baku, jadi apabila jawaban yang diberikan informan kurang jelas, maka peneliti mengajukan pertanyaan lain agar jawaban yang diberikan bias lebih jauh saat mereka menjabarkan, maka peneliti dapat menganalisa apakah ada kepuasan pelayanan dan fasilitas yang diterima pasien.

Pertama kualitas pelayanan administrasi pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi, bahwa berdasarkan wawancara kepada informan A1 sampai A40 adalah bahwa pelayanan administrasi yang meliputi proses pendaftaran, menunggu antrian dan pemeriksaan cukup mudah. Pada proses



pendaftaran pasien harus menunggu waktu 1 sampai 10 menit untuk mengisi administrasi yang sesuai dengan data pribadi, setelah nama pasien sudah terdaftar pasien harus menunggu kurang lebih 15 sampai 45 menit tergantung lama pasien diperiksa, dan yang terakhir pasien harus menunggu untuk pengambilan obat.

Kedua kualitas pelayanan paramedis pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi, bahwa berdasarkan wawancara kepada informan A1 sampai A40 adalah bahwa paramedic/petugas yang berjaga di klinik sudah sangat baik, tetapi karena terdapat berbagai macam kepribadian jadi ada yang ramah dan ada yang tidak ramah. Biasanya dijam sibuk, mungkin karena ramai dan kadang tidak terkondisi dengan baik para petugas sering kewalahan sehingga intonasinya lebih keras dari biasanya.

Ketiga kualitas pelayanan dokter pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi, bahwa berdasarkan wawancara kepada informan A1 sampai A40 adalah bahwa pelayanan dokter di klinik ini sudah cukup baik. Penjelasan yang diberikan sudah cukup jelas dan baik dan mudah dipahami, namun ada beberapa dokter dalam penyampainnya kurang jelas sehingga pasien harus bertanya kembali apa yang dijelaskan. Pasien berhak bertanya dalam proses pemeriksaan sehingga penjelasan dokter harus jelas dan mudah dipahami. Dokter yang ramah akan membuat pasien lebih nyaman, jadi semua dokter di klinik ini diharapkan ramah dan baik kepada semua pasien dari berbagai jenis kalangan.

Keempat kualitas pelayanan fasilitas pada Klinik Pratama Umi Rahma Kota Bekasi, bahwa berdasarkan wawancara kepada informan A1 sampai A40 adalah bahwa fasilitas yang diberikan klinik sudah baik, namun ada beberapa fasilitas yang harus di tambah dan dibangun. Banyak pasien yang mengeluh bahwa kursi untuk menunggu di tempat administrasi kurang banyak sehingga beberapa pasien harus berdiri di luar. Beberapa pasien mengeluh bahwa kursi roda hanya ada satu, sehingga pasien harus menunggu untuk gentian memakai kursi roda.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari 4 pembahasan utama yang sesuai rumusan masalah bahwa yang pertama kualitas pelayanan administrasi yang diterima oleh informan, bahwa sebagian besar menyatakan bahwa proses administrasi sudah sangat baik, dan teratur. Pada proses pendaftaran pasien harus menunggu waktu 1 sampai 10 menit untuk mengisi administrasi yang sesuai dengan data pribadi, setelah nama pasien sudah terdaftar pasien harus menunggu kurang lebih 15 sampai 45 menit tergantung lama pasien diperiksa, dan yang terakhir pasien harus menunggu untuk pengambilan obat.

Kedua, kualitas pelayanan paramedis yang diterima oleh informan, bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, tetapi karena terdapat berbagai macam kepribadian jadi ada yang ramah dan ada yang tidak ramah. Biasanya dijam sibuk, mungkin karena ramai dan kadang tidak terkondisi dengan baik para petugas sering kewalahan sehingga intonasinya lebih keras dari biasanya. Ketiga kualitas pelayanan dokter yang diterima oleh informan, bahwa pelayanan dokter di klinik ini sudah cukup baik. Penjelasan yang diberikan sudah cukup jelas dan baik dan mudah dipahami, namun ada beberapa dokter dalam penyampainnya kurang jelas sehingga pasien harus bertanya kembali apa yang dijelaskan.

Pasien berhak bertanya dalam proses pemeriksaan sehingga penjelasan dokter harus jelas dan mudah dipahami. Dokter yang ramah akan membuat pasien lebih nyaman, jadi semua dokter di klinik ini diharapkan ramah dan baik kepada semua pasien dari berbagai jenis kalangan. Dan yang terakhir kualitas fasilitas yang diberikan kepada informan, bahwa fasilitas yang diberikan



klinik sudah baik, namun ada beberapa fasilitas yang harus di tambah dan dibangun. Banyak pasien yang mengeluh bahwa kursi untuk menunggu di tempat administrasi kurang banyak sehingga beberapa pasien harus berdiri di luar. Beberapa pasien mengeluh bahwa kursi roda hanya ada satu, sehingga pasien harus menunggu untuk gentian memakai kursi roda.

Saran

Meskipun kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh penyelenggara layanan cukup baik, namun masih diperlukan perbaikan untuk beberapa unsur yang ada. Berdasarkan pada berbagai hambatan atau permasalahan yang dihadapi. Maka penulis berusaha mengajukan saran yaitu, Klinik Pratama Umi Rahma diharapkan untuk memberikan nomor antrian agar lebih rapih dan teratur. Klinik Pratama Umi Rahma diharapkan untuk menambah kesediaan kursi tunggu, kursi roda dan beberapa fasilitas kesehatan yang masih kurang. Para dokter yang berdinasi di Klinik Pratama Umi Rahmah diharapkan selalu sabar dengan keadaan pasien di setiap saat. Paramedis yang berdinasi di Klinik Pratama Umi Rahma diharapkan selalu tersenyum dan bersikap ramah kepada pasien.

REFERENSI

- Erpurini, Wala dan Diana, Fitriana. (2021). *ANALISA KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA KLINIK UMUM PRATAMA KASIH BUNDA YANTI RAJAMANDALA*. *Jurnal Sains Manajemen*, 2, 76.
- Fandi Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, *majalah Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta
- Fandy Tjiptono, 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi,. Yogyakarta. Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta
- Fandy Tjiptono. 2011. *Strategi Pemasaran*. 3rd ed. Yogyakarta: ANDI.
- Hafiz, Amin. (2019). *Perencanaan Klinik Terpadu Di Kota Pontianak Kalimantan Barat*, 7, hal. 319
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method) – IWAN HERMAWAN, S.Ag., M.Pd.I. – Google Buku*.
- Kartika, S.D. (2012). *Buku Ajar Kesehatan Mental*. Semarang: UNDIP Press Semarang.
- M, A. P., Nippi, A. T., Panyyiwi, R., & Suprpto, S. (2020). *Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Padongko*. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 12(2), 748–752.
- Maila, Iza. (2022). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Geriatri Ditinjau Dari Mutu Pelayanan, Persepsi Dan Respon Time Di Puskesmas*. Tulungagung: Tata Mutiara Hidup Indonesia



- Maretta, B. (2022). Literature Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas. *Kesehatan Masyarakat*, 3(6), 684–698.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Elfabeta.