

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

### **ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION FIRST-LEVEL HEALTH FACILITIES USING THE SERVQUAL METHOD**

**Izmi Hilda Ardhana<sup>1</sup>, Ismaniah<sup>2</sup>, Tubagus Hedi<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Bhayangkara, Kota Bekasi, Indonesia

Penulis korespondensi: ismaniah@ubharajaya.ac.id

#### **Abstrak**

*Service Quality* merupakan suatu metode yang menentukan tingkat kualitas pelayanan yang terdiri lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien yang telah berobat di Klinik Central Medika Bekasi. Dalam penelitian ini mengambil data sebanyak 100 responden dengan 20 butir pernyataan untuk Kenyataan (X) dan 20 butir pernyataan untuk Harapan (Y) pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Central Medika Bekasi. Hasil yang didapat dari kualitas pelayanan masih belum memenuhi harapan pelanggan, dimana nilai rata-rata dari kualitas pelayanan dari setiap dimensi didapatkan hasil  $Q = 0.908571 < 1$ . Selain itu, terdapat atribut yang perlu diperbaiki yaitu kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien, petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien, jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik, dan kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan.

*Kata kunci: Kepuasan, Klinik, Servqual*

#### **Abstract**

*Service Quality* is a method that determines the level of service quality which consists of five dimensions, namely *tangible* (bukti nyata), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), and *empathy* (empati). This study aims to determine the level of satisfaction of patients who have sought treatment at the Central Medika Bekasi Clinic. In this study, 100 respondents took data with 20 statement items for Reality (X) and 20 statement items for Expectations (Y) of patients on the quality of service provided by the Bekasi Central Medika Clinic. The results obtained from the quality of service still do not meet customer expectations, where the average value of service quality from each dimension is obtained as  $Q = 0.908571 < 1$ . In addition, there are attributes that need to be improved, clinic staff concern for patient satisfaction, clinic staff are friendly in serving patients, operating hours according to the schedule listed on the clinic, and speed of waiting time for examination.

*Keywords: Clinic, Servqual, Satisfaction*

### **1. Pendahuluan**

Pelayanan kesehatan meliputi berbagai aspek kehidupan dan mencakup berbagai bidang, termasuk layanan kesehatan. Layanan ini diakui sebagai hak setiap warga Indonesia sesuai dengan UUD 1945 pasal 28H ayat (1), yang menegaskan bahwa semua individu berhak atas akses penuh terhadap pelayanan kesehatan. Pengembangan kesehatan pada dasarnya adalah upaya yang dilakukan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan dan kemampuan setiap orang untuk hidup sehat agar kesehatan masyarakat setinggi mungkin (Ismaniah et al., 2023). Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan sarana atau lokasi yang digunakan untuk melaksanakan

kegiatan promosi, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan dalam bidang kesehatan, yang dilaksanakan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat (Widijati Imam et al., 2022). Fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis dasar atau khusus dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dengan maksud mendekatkan pelayanan tersebut kepada masyarakat (Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi, 2022). Salah satu dari fasilitas pelayanan kesehatan adalah klinik. Berdasarkan jenis layanannya, klinik terbagi menjadi klinik pratama dan klinik utama. Klinik pratama menyediakan layanan kesehatan dasar, sedangkan klinik utama menyediakan layanan medis spesialis dan dasar (Sihombing & Irawan, 2019). Saat ini, terdapat 395 klinik di Kabupaten Bekasi, yang terdiri dari 386 klinik pratama dan 9 klinik utama (Dinas Kesehatan, 2021). Salah satunya adalah Klinik Central Medika Bekasi.

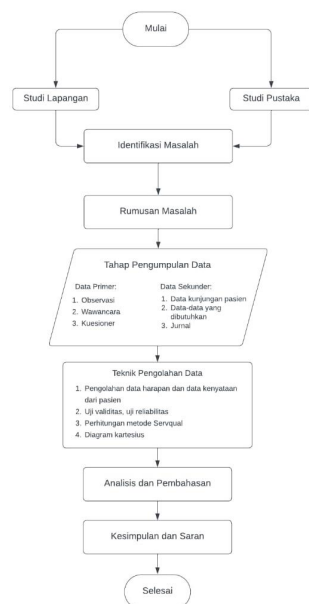
Klinik Central Medika Bekasi, sebagai salah satu klinik pratama di Kabupaten Bekasi. Klinik ini menyediakan berbagai layanan kesehatan termasuk poli umum, poli gigi, poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), poli KB, poli persalinan, poli refraksi, UGD, apotek, serta fasilitas penunjang lainnya seperti radiologi dan laboratorium. Meskipun menyediakan layanan melalui berbagai jaminan kesehatan seperti BPJS dan asuransi swasta, evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil ulasan google, kotak saran dan wawancara terhadap pasien, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan klinik. Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien meliputi lamanya proses pelayanan, jam operasional tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, beberapa dari petugas yang belum memberikan layanan yang baik, dan kurangnya kepedulian petugas terhadap pemeliharaan fasilitas klinik. Ketidakpuasan ini dapat berdampak negatif terhadap pengalaman pasien dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan klinik. Layanan kesehatan dianggap berkualitas tinggi dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan jika *expected service* sesuai dengan *perceived service* (Nurlin, 2022).

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terkait pelayanan, perusahaan akan menggunakan data kepuasan pelanggan sebagai dasar untuk membuat kebijakan. *Service Quality (Servqual)* adalah metode yang digunakan untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi, yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*empathy*), dan aspek nyata (*tangibles*). Kajian tentang dimensi kualitas pelayanan pasien diperlukan untuk menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, terutama yang berkaitan dengan memberikan layanan kepada pasien (Nugraha, 2020). Metode ini mengevaluasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang diterima. Dengan menggunakan metode *Servqual* maka dapat mengetahui bagaimana hasil kualitas pelayanan Klinik Central Medika Bekasi berdasarkan kepuasan pasien dan atribut yang perlu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis metode *Servqual*. Kuesioner ini dirancang untuk memperoleh informasi mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima di Klinik Central Medika Bekasi. Data ini diharapkan dapat memberikan sumbangan yang signifikan bagi klinik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara lebih efektif. Adapun *flowchart* penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. *Flowchart* Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian berada di Jalan Pilar Sukatani No. 84, Cikarang, Kabupaten Bekasi. Dalam objek penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode yang telah ditetapkan, langkah-langkah dalam pengolahan data sebagai berikut:

1. **Pengolahan Data Kenyataan dan Data Harapan dari Pasien**  
Proses pengumpulan data berupa data harapan dan data kenyataan didapatkan dari hasil kuesioner. Penilaian keduanya berdasarkan dengan atribut-atribut yang telah ditentukan melalui pengamatan secara langsung di Klinik Central Medika Bekasi.
2. **Uji Validitas**  
Setelah mendapatkan hasil data dari kuesioner, dilakukan pengujian validitas untuk menilai apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Validitas uji digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kuesioner tersebut tepat dalam mengukur tujuan yang dituju.
3. **Uji Reliabilitas**  
Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kuesioner dapat diandalkan sebagai alat pengukur suatu variabel. Kuesioner dianggap reliabel jika hasilnya stabil dan konsisten dari waktu ke waktu.
4. **Metode *Servqual***  
Metode *Servqual* digunakan untuk menghitung data harapan dan data persepsi, langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi masalah pelayanan mana yang perlu diperbaiki dan pelayanan mana yang perlu dipertahakan. Jika hasil perhitungan gap menunjukkan nilai negatif, ini menandakan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Sebaliknya, jika hasil gap menunjukkan nilai positif, ini mengindikasikan bahwa pelanggan telah puas dengan pelayanan yang diberikan.
5. **Diagram Kartesius**  
Diagram kartesius merupakan alat bantu visual yang digunakan untuk menganalisis dan menggambarkan kualitas layanan berdasarkan metode *Servqual*. Diagram kartesius ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan dari kenyataan dan harapan terbesar yang menjadi fokus utama untuk perbaikan.
6. **Usulan Perbaikan**  
Usulan perbaikan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik berdasarkan atribut pernyataan yang sudah ditentukan sebelumnya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 40 pernyataan, dengan 20 pernyataan untuk variabel X (Kenyaan) dan 20 pernyataan untuk variabel Y (Harapan). Data-data yang telah terkumpul dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas ini dihitung menggunakan *software* SPSS 23. Validitas kuesioner diuji dengan mendistribusikan kuesioner kepada 100 responden. Dalam penelitian ini nilai rtabel yang diperoleh dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$  adalah  $100 - 2 = 98$ , yaitu 0.197,  $\alpha = 5\%$ . Hasil menunjukkan bahwa semua item pernyataan memiliki korelasi ( $r$ ) yang lebih besar dari 0,197. Uji validitas ini bertujuan untuk menilai seberapa valid instrumen tersebut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Dimensi	No	Rhitung (X)	Rhitung (Y)	Rtabel	Keterangan
Nyata ( <i>Tangible</i> )	1	0.682	0.689	0.197	Valid
	2	0.686	0.667	0.197	Valid
	3	0.661	0.791	0.197	Valid
	4	0.341	0.661	0.197	Valid
Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	5	0.781	0.739	0.197	Valid
	6	0.779	0.613	0.197	Valid
	7	0.849	0.775	0.197	Valid
	8	0.812	0.801	0.197	Valid
Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	9	0.791	0.743	0.197	Valid
	10	0.808	0.756	0.197	Valid
	11	0.775	0.759	0.197	Valid
	12	0.738	0.771	0.197	Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	13	0.626	0.654	0.197	Valid
	14	0.741	0.785	0.197	Valid
	15	0.631	0.743	0.197	Valid
	16	0.607	0.663	0.197	Valid
Empati ( <i>Emphaty</i> )	17	0.739	0.668	0.197	Valid
	18	0.772	0.756	0.197	Valid
	19	0.755	0.797	0.197	Valid
	20	0.592	0.653	0.197	Valid

#### 3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah memastikan bahwa semua angket telah dinyatakan valid. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana hasil pengukuran konsisten saat instrumen digunakan secara berulang. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6, instrumen tersebut dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,6, instrumen tersebut dianggap tidak reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
Kenyataan (X)	0,949	Reliabel
Harapan (Y)	0,952	Reliabel

### 3.3 Perhitungan Nilai *Gap*

Selanjutnya adalah melakukan uji *Servqual* yaitu menentukan nilai *gap* yang dihitung sebagai perbedaan antara nilai kenyataan dan nilai harapan pelanggan. Ketika nilai persepsi sama dengan nilai kenyataan, maka kualitas pelayanan dianggap memenuhi harapan pelanggan. Jika nilai persepsi lebih tinggi dari nilai kenyataan sehingga *gap* positif, ini menandakan bahwa pelayanan dianggap handal karena dapat memenuhi ekspektasi pasien. Sebaliknya, jika nilai persepsi lebih rendah dari nilai kenyataan sehingga *gap* negatif, ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi dianggap kurang baik dan belum memenuhi harapan pasien.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan analisis metode *servqual* sebagai berikut:

- Mencari skor kenyataan dari setiap variabel X dan skor harapan dari setiap variabel Y.
- Menjumlahkan skor kenyataan (X) dan harapan (Y) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kenyataan

$\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat harapan

$n$  = jumlah responden

- Menghitung kesenjangan (*gap*) antara skor rata-rata kenyataan dengan skor rata-rata harapan.

$$Q = P - E \quad (3)$$

Dengan interpretasi:

- Skor *servqual* negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan, yang berarti pelanggan “Tidak Puas”.
- Skor *servqual* nol atau positif (>=0), menunjukkan bahwa kenyataan sesuai atau melebihi harapan pelanggan, yang berarti pelanggan “Puas”.

- Menghitung kualitas pelayanan

$$Q = P / E \quad (4)$$

Pelayanan dikatakan baik apabila  $Q > 1$ .

Keterangan:

$Q$  = *Quality of Service* (Kualitas Pelayanan)

$P$  = *Perceived* (Kenyataan)

$E$  = *Expected* (Harapan)

Tabel 3. Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan

No	Atribut Pernyataan	Kenyataan		Harapan		<i>Gap</i>
		X	$\bar{X}$	Y	$\bar{Y}$	
<i>Tangibles</i>						
1	Kebersihan klinik	359	3.59	392	3.92	-0.33
2	Pemeliharaan fasilitas klinik	354	3.54	368	3.68	-0.14

No	Atribut Pernyataan	Kenyataan		Harapan		Gap
		X	$\bar{X}$	Y	$\bar{Y}$	
3	Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman	363	3.63	385	3.85	-0.22
4	Lokasi klinik yang strategis	372	3.72	377	3.77	-0.05
	Rata-rata	362	3.62	381	3.81	-0.19
<i>Reliability</i>						
5	Petugas klinik membantu jika ada permasalahan pasien	351	3.51	386	3.86	-0.35
6	Dokter dan perawat melakukan pelayanan kesehatan dengan sesuai prosedur tanpa adanya perbedaan dengan pasien umum maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan	363	3.63	386	3.86	-0.23
7	Petugas klinik memberikan pelayanan dengan tepat waktu	344	3.44	390	3.9	-0.46
8	Jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik	346	3.46	408	4.08	-0.62
	Rata-rata	351	3.51	393	3.93	-0.42
<i>Responsiveness</i>						
9	Petugas klinik tanggap dalam membuat surat rujukan	365	3.65	398	3.98	-0.33
10	Kecepatan dan ketepatan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan	356	3.56	407	4.07	-0.51
11	Kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan	349	3.49	393	3.93	-0.44
12	Petugas klinik memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien	378	3.78	392	3.92	-0.14
	Rata-rata	362	3.62	398	3.98	-0.36
<i>Assurance</i>						
13	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit yang sangat baik, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	348	3.48	389	3.89	-0.41
14	Dokter dan perawat bersikap sopan dalam memeriksa pasien	366	3.66	392	3.92	-0.26
15	Apoteker memberikan informasi mengenai obat dengan jelas ke pasien	372	3.72	411	4.11	-0.39
16	Obat-obatan tersedia lengkap di klinik	377	3.77	385	3.85	-0.08
	Rata-rata	366	3.66	394	3.94	-0.28
<i>Emphaty</i>						
17	Dokter dan perawat mendengarkan keluhan penyakit pasien dengan seksama	334	3.34	387	3.87	-0.53
18	Kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien	337	3.37	405	4.05	-0.68
19	Petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien	335	3.35	398	3.98	-0.63

No	Atribut Pernyataan	Kenyataan		Harapan		Gap
		X	$\bar{X}$	Y	$\bar{Y}$	
20	Petugas klinik memberikan perhatian dalam melayani pasien	359	3.59	394	3.94	-0.35
	Rata-rata	341	3.41	396	3.96	-0.55

### 3.4 Perhitungan Kualitas Pelayanan

Setelah menghitung nilai *gap*, langkah selanjutnya adalah menghitung kualitas pelayanan untuk menilai seberapa baik kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi. Jika nilai  $Q > 1$ , maka kesenjangan kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi dianggap baik. Artinya, pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien yang datang untuk berobat.

Tabel 4. Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan

No	Dimensi	Kenyataan (P)	Harapan (E)	GAP	Q = P/E
1	<i>Tangible</i>	3.62	3.81	-0.19	0.950131
2	<i>Reliability</i>	3.51	3.93	-0.42	0.89313
3	<i>Responsiveness</i>	3.62	3.98	-0.36	0.909548
4	<i>Assurance</i>	3.66	3.94	-0.28	0.928934
5	<i>Emphaty</i>	3.41	3.96	-0.55	0.861111
	Rata-Rata	3.564	3.924	-0.36	0.908571

Dari perhitungan kualitas pelayanan memperoleh dari keseluruhan dimensi didapatkan hasil rata-rata  $Q = 0.908571 < 1$ , artinya kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi dinyatakan kurang baik dengan kata lain kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien.

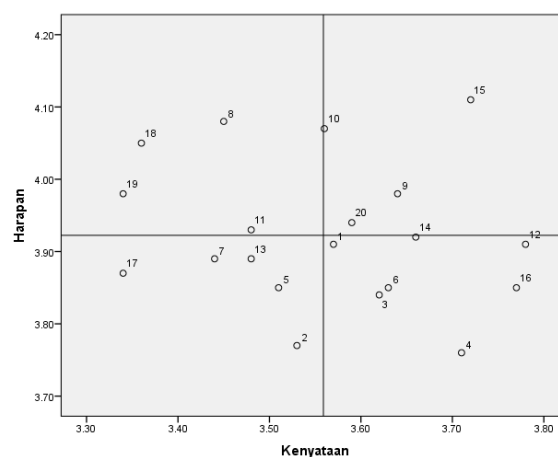
### 3.5 Diagram Kartesius Keseluruhan

Tabel 5. Perhitungan Nilai *Gap* Keseluruhan

No	Atribut Pernyataan	Kenyataan	Harapan
1	Kebersihan klinik	3.59	3.92
2	Pemeliharaan fasilitas klinik	3.54	3.68
3	Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman	3.63	3.85
4	Lokasi klinik yang strategis	3.72	3.77
5	Petugas klinik membantu jika ada permasalahan pasien	3.51	3.86
6	Dokter dan perawat melakukan pelayanan kesehatan dengan sesuai prosedur tanpa adanya perbedaan dengan pasien umum maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan	3.63	3.86
7	Petugas klinik memberikan pelayanan dengan tepat waktu	3.44	3.9
8	Jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik	3.46	4.08
9	Petugas klinik tanggap dalam membuat surat rujukan	3.65	3.98

No	Atribut Pernyataan	Kenyataan	Harapan
10	Kecepatan dan ketepatan dokter dan perawat dalam melakukan tindakan	3.56	4.07
11	Kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan	3.49	3.93
12	Petugas klinik memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pasien	3.78	3.92
13	Dokter mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit yang sangat baik, sehingga mampu menjawab pertanyaan pasien secara meyakinkan	3.48	3.89
14	Dokter dan perawat bersikap sopan dalam memeriksa pasien	3.66	3.92
15	Apoteker memberikan informasi mengenai obat dengan jelas ke pasien	3.72	4.11
16	Obat-obatan tersedia lengkap di klinik	3.77	3.85
17	Dokter dan perawat mendengarkan keluhan penyakit pasien dengan seksama	3.34	3.87
18	Kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien	3.37	4.05
19	Petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien	3.35	3.98
20	Petugas klinik memberikan perhatian dalam melayani pasien	3.59	3.94
Rata-rata		3.564	3.9215

Setelah dilakukan perhitungan dari tabel di atas, maka diperoleh titik koordinat sumbu (X) rata-rata kenyataan sebesar 3.564 dan rata-rata nilai harapan pasien sebesar 3.9215 digunakan untuk sumbu (Y). Maka dapat diperoleh diagram kartesius seperti Gambar 2 di bawah ini sebagai berikut:



Gambar 2. Gambar Diagram Kartesius Semua Dimensi



#### 4. Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang Klinik Central Medika Bekasi berikan belum memenuhi harapan pasien karena nilai rata-rata kualitas pelayanan (Q) yang diperoleh adalah  $Q = 0.905371 < 1$ .
2. Atribut pelayanan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik Central Medika Bekasi berdasarkan kuadran I adalah:
  - a. Kepedulian petugas klinik terhadap kepuasan pasien (18).
  - b. Petugas klinik bersikap ramah dalam melayani pasien (19).
  - c. Jam operasional sesuai dengan jadwal yang tertera pada klinik (8).
  - d. Kecepatan waktu tunggu untuk pemeriksaan (11).
3. Usulan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pihak manajemen Klinik Central Medika Bekasi adalah sebagai berikut:
  - a. Manajemen klinik melakukan survei kepuasan pasien secara berkala untuk mengumpulkan *feedback* tentang pengalaman mereka dan apa saja yang perlu diperbaiki (18).
  - b. Memberikan arahan kepada petugas klinik tentang berkomunikasi dan berperilaku baik, serta membuat program penghargaan bulanan atau triwulanan untuk petugas yang menerima *feedback* positif terbanyak dari pasien terkait sikap ramah mereka (19).
  - c. Memperbarui informasi jam operasional di papan informasi klinik, serta memastikan dokter selalu tersedia pada jam praktiknya (8).
  - d. Identifikasi dan minimalkan penyebab penundaan seperti keterlambatan pasien, petugas klinik atau tenaga medis, dan peralatan yang tidak berfungsi, serta atur jadwal dokter dengan waktu yang realistis untuk setiap pemeriksaan, termasuk waktu persiapan dan transisi antar pasien (11).

#### Daftar Pustaka

- Deric Christian. (2021). *Perbaikan Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan 5 Why's Analysis Pada Klinik XYZ*.
- Dinas Kesehatan. (2021). *Jumlah Klinik Berdasarkan Kategori Klinik di Jawa Barat*. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-klinik-berdasarkan-kategori-klinik-di-jawa-barat>
- Dinas Kesehatan Kabupaten Bekasi. (2022). *Profil Kesehatan Kabupaten Bekasi*.
- Ismaniah, Sri Lestari, T., & Hidayat, A. (2023). *Analysis of the Influence of Leadership and Work Motivation of Officials on the Quality of Health Services for Healthy Indonesia Card Users in Depok City*.
- Livia Amanda, Ferra Yanuar, & Dodi Devianto. (2019). *Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang*.
- Mechi Silvia. (2019). *Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Kepuasan Pasien*.
- Mumtazah, N., Fitriana, S., Mandiri, U. N., Tower, N. M., Jatiwaringin, J., No, R., & Timur, J. (2021). *Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi Menggunakan Metode Servqual*. In *Jurnal Informatics and Computer Engineering Journal* (Vol. 1, Issue 2). <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/ijec/>
- Nailis Zakia. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati Banda Aceh dengan Metode Service Quality*.
- Nugraha, M. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen*.
- Nurlin, F. A. S. M. (2022). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien*.

- Sihombing, J., & Irawan, I. B. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Menggunakan VB.NET pada Klinik Pratama RBG RZ Bandung. In *Irwan Budi Irawan Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan* (Vol. 5, Issue 3).
- Soekotjo, W., & Astuti, L. (2020). *Analisis Pengaruh Harga, Produk, Kebersihan, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Suryani, N., Jailani, Ms., Suriani, N., Raden Mattaher Jambi, R., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2023). *Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan*. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- Wibowo, S., & Muflihah, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang. *Jurnal Penelitian Bidang Inovasi & Pengelolaan Industri*, 1(2), 61–68. <https://doi.org/10.33752/invantri.v1i2.2324>
- Widijati Imam, C., Widi Anugrahanti, W., Prapti Rahayu, R., Studi DIV Manajemen Informasi Kesehatan, P., Panti Waluya Malang, Stik., & Timur, J. (2022). *Pendampingan Masyarakat Tentang Alur Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit*. 6(1).
- Zulvia, I., Hidayatulloh, A., & Rahmawati, D. E. (2022). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Alkindi Herbal Menggunakan Metode K-Means Clustering. *Jurnal Informatika Dan Komputer*, 6(2), 261–272.