

Analisis Kepuasan Pasien dalam Menerima Pelayanan di Klinik Pratama Cijambe Kota Bandung

¹Harry Nugraha, ²Muhamad Ilham Firmansyah
^{1,2}Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia

Alamat Surat

Email: harrynugraha@digitechuniversity.ac.id,
muhamad11211283@digitechuniversity.ac.id*

Article History:

Diajukan: 21 Juli 2025; **Direvisi:** 2 Desember 2025; **Accepted:** 5 Mei 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di Klinik Pratama Cijambe Kota Bandung. Latar belakang penelitian berangkat dari pentingnya pelayanan kesehatan yang berkualitas sebagai faktor penentu kepercayaan dan loyalitas pasien, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pasien umum, pasien BPJS, dokter, dan staf administrasi yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, khususnya pada aspek jaminan (assurance) dan empati (empathy) karena tenaga medis dinilai ramah, profesional, serta mampu menjelaskan kondisi kesehatan dengan jelas. Namun, masih terdapat kendala pada aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness), yaitu waktu tunggu yang cukup lama saat klinik ramai serta keterbatasan fasilitas fisik ruang tunggu. Dengan demikian, meskipun pelayanan sudah baik, pihak klinik disarankan untuk memperbaiki sistem antrean, menambah fasilitas ruang tunggu, serta terus menjaga kualitas interaksi tenaga medis dan staf agar kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, klinik pratama, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

This study aims to analyze patient satisfaction in receiving services at Pratama Cijambe Clinic, Bandung City. The background of this research is based on the importance of quality healthcare services as a determining factor for patient trust and loyalty, especially in primary healthcare facilities. This research employed a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation studies. The informants consisted of general patients, BPJS patients, doctors, and administrative staff, selected through purposive sampling. The findings show that, in general, patients are fairly satisfied with the services provided, particularly in terms of assurance and empathy, as medical staff were considered friendly, professional, and able to clearly explain health conditions. However, there are still obstacles in terms of reliability and responsiveness, such as long waiting times during busy hours and limited waiting room facilities. Thus, although the services are considered good, the clinic is advised to improve its queuing system, add more waiting room facilities, and consistently maintain the quality of interaction between medical staff and patients to further enhance satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, service quality, Pratama clinic, healthcare services

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak kesehatan, kualitas pelayanan menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan layanan kesehatan, baik di rumah sakit, puskesmas, maupun klinik pratama. Klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, memegang peranan vital dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan dan kepuasan pasien, yang berkontribusi pada keberlanjutan fasilitas tersebut.

Klinik Pratama Cijambe sebagai salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan berkualitas. Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, klinik dituntut untuk terus meningkatkan mutu pelayanan baik dari sisi fasilitas, profesionalisme tenaga medis, hingga pendekatan interpersonal terhadap pasien.

Namun, dalam pelaksanaannya, sering kali ditemukan adanya keluhan pasien terkait waktu tunggu, keramahan staf, atau ketepatan penanganan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah diberikan sesuai prosedur, persepsi dan harapan pasien belum tentu sepenuhnya terpenuhi. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Cijambe mampu memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di Klinik Pratama Cijambe. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai aspek pelayanan yang telah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, serta menjadi masukan bagi manajemen klinik dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan di masa yang akan datang.

Menurut Fatmasari dan Nugroho (2020), pelayanan kesehatan yang berkualitas ditandai dengan kemampuan tenaga medis untuk memberikan pelayanan secara profesional, cepat, ramah, serta disertai dengan fasilitas yang memadai. Di era modern, pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi medis, tetapi juga dari pengalaman pasien secara keseluruhan. Ini mencakup aspek komunikasi, kenyamanan tempat, kemudahan akses informasi, dan waktu tunggu yang wajar.

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kinerja layanan kesehatan. Wahyuni dan Rizal (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan jauh dari harapan, ketidakpuasan akan timbul, yang dapat memengaruhi citra dan keberlangsungan klinik tersebut.

Lebih lanjut, Sari dan Permata (2019) menemukan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keramahan staf medis, serta keteraturan dalam sistem administrasi. Ketidakefisienan dalam pelayanan administrasi seperti antrean panjang, sistem yang lambat, atau petugas yang kurang informatif sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien. Maka dari itu, penting bagi setiap penyedia layanan kesehatan untuk mengevaluasi kualitas pelayanannya secara berkala.

Di sisi lain, Putra dan Astuti (2018) menyebutkan bahwa klinik yang memiliki sistem pelayanan yang ramah pasien akan lebih mudah mempertahankan loyalitas pasien dan bahkan menarik pasien baru melalui rekomendasi mulut ke mulut. Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi klinik pratama untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam menghadapi persaingan antar penyedia layanan kesehatan.

Kepuasan pasien juga berhubungan erat dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh suatu fasilitas kesehatan. Penelitian oleh Lestari dan Prasetyo (2022) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi interpersonal, serta empati yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan berperan besar dalam menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Bahkan, di beberapa kasus, pasien lebih mengutamakan pelayanan yang bersifat manusiawi dibandingkan kelengkapan fasilitas medis itu sendiri.

Klinik Pratama Cijambe, yang berlokasi di Kota Bandung, merupakan salah satu klinik yang melayani masyarakat umum dan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) atau BPJS. Klinik ini menjadi bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai gerbang awal penanganan medis. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus mampu memenuhi standar pelayanan minimal agar kepuasan pasien dapat terjaga.

Dalam praktiknya, klinik pratama sering kali menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan tenaga medis, keterbatasan ruang, serta tingginya jumlah pasien. Namun demikian, hal tersebut tidak dapat dijadikan alasan untuk memberikan pelayanan yang tidak optimal. Menurut data Dinas Kesehatan (2021), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di fasilitas tingkat pertama masih berada pada kategori sedang, yang menunjukkan perlunya upaya peningkatan pelayanan.

Melalui penelitian ini, penulis ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Cijambe. Fokus dari penelitian ini adalah pada persepsi pasien mengenai pelayanan medis, administrasi, dan non-medis yang mereka terima selama proses kunjungan ke klinik. Dengan pendekatan kualitatif, diharapkan diperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman pasien yang tidak dapat diungkap hanya melalui angka-angka.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran faktual mengenai kondisi pelayanan di Klinik Pratama Cijambe, sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola klinik dalam meningkatkan mutu pelayanan. Selain itu, hasil studi ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pelayanan kesehatan, khususnya di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu bagaimana kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di Klinik Pratama Cijambe Kota Bandung.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kepuasan pasien dalam menerima pelayanan di Klinik Pratama Cijambe Kota Bandung.

2. METODE

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan pandangan, persepsi, serta pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Cijambe, Kota Bandung. Kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang terkandung dalam interaksi sosial secara naturalistik.

Menurut Creswell (2018), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam konteks ini, peneliti berupaya menangkap bagaimana pasien menilai mutu pelayanan, bagaimana interaksi antara pasien dan tenaga medis terbentuk, serta faktor-faktor apa yang dianggap penting oleh pasien dalam menilai kualitas pelayanan yang mereka terima.

Jenis deskriptif dipilih karena tidak berfokus pada pengujian hipotesis, melainkan untuk mendeskripsikan secara rinci kondisi empiris yang ditemukan selama proses penelitian. Data dikumpulkan dalam bentuk narasi dan diolah melalui interpretasi, bukan kuantifikasi, sehingga peneliti dapat menangkap nuansa subjektif dalam pengalaman setiap pasien secara holistik dan mendalam.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu alat yang digunakan dalam proses pengambilan data. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang terdiri dari tiga metode utama, yaitu:

2.2.1 Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung terhadap beberapa pasien yang telah mendapatkan layanan di Klinik Pratama Cijambe. Jenis wawancara yang digunakan adalah semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan pedoman pertanyaan terbuka agar informan dapat menjelaskan pengalaman dan persepsinya secara luas dan jujur. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu mereka yang pernah mendapatkan pelayanan minimal dua kali dalam tiga bulan terakhir.

2.2.2 Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap situasi dan proses pelayanan di klinik, termasuk interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, sistem alur pelayanan, waktu tunggu, dan penggunaan fasilitas fisik. Observasi dilakukan tanpa keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan, namun peneliti mencatat seluruh aktivitas yang relevan sebagai data pendukung.

2.2.3 Studi Dokumentasi

Pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumentasi, seperti profil klinik, jumlah kunjungan pasien, standar operasional prosedur (SOP), serta dokumen atau laporan internal yang mendukung informasi mengenai pelayanan pasien di Klinik Pratama Cijambe.

Teknik triangulasi juga diterapkan dalam proses pengumpulan data untuk menjaga validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Triangulasi sumber dan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai metode dan sumber informan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis menguraikan kondisi pelayanan kesehatan serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Klinik Pratama Cijambe dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sebagaimana dikembangkan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Setiap indikator digunakan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelayanan yang dirasakan oleh pasien selama menjalani pengobatan di klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama pada aspek kepercayaan terhadap tenaga medis dan kecepatan pelayanan. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan yang dirasakan pasien, seperti keterbatasan fasilitas fisik dan waktu tunggu yang cukup lama saat klinik dalam kondisi penuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, tenaga medis, dan staf administrasi, dapat dianalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Cijambe menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

3.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pasien menilai fasilitas di Klinik Pratama Cijambe cukup memadai dan ruang tunggu tergolong bersih. Namun, terdapat keluhan mengenai keterbatasan kursi ketika kondisi klinik sedang ramai. Hal ini sejalan dengan penelitian Sari dan Permata (2019) yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas fisik merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, meskipun kebersihan sudah terjaga, peningkatan jumlah kursi dan perbaikan tata ruang tunggu diperlukan agar pasien merasa lebih nyaman.

3.2 Reliability (Keandalan)

Pelayanan dokter dinilai cukup baik, dengan pemeriksaan yang jelas serta pemberian penjelasan yang mudah dipahami pasien. Pasien umum maupun BPJS sama-sama mengakui bahwa diagnosa dan obat yang diberikan dapat dipercaya. Namun, permasalahan muncul pada waktu tunggu yang cukup lama ketika jumlah pasien meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih

belum konsisten, karena kecepatan layanan bergantung pada tingkat kepadatan pasien. Kendala ini juga diakui oleh tenaga medis, yang menyebutkan bahwa lonjakan pasien pada jam tertentu menjadi hambatan utama.

3.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Respon tenaga medis dan staf administrasi terhadap pasien dinilai cukup baik. Pasien merasa bahwa petugas sigap dalam membantu, memberikan informasi, dan menanggapi keluhan. Staf administrasi juga berusaha mencari solusi atas permasalahan pasien, meskipun verifikasi data BPJS terkadang memperlambat proses. Temuan ini sejalan dengan penelitian Fatmasari dan Nugroho (2020) yang menekankan pentingnya ketanggapan tenaga medis dalam meningkatkan kepuasan pasien. Namun, masih perlu adanya sistem antrean yang lebih efisien agar daya tanggap pelayanan tidak terhambat oleh jumlah pasien yang banyak.

3.4 Assurance (Jaminan)

Mayoritas pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan di klinik karena dokter dan perawat menunjukkan sikap profesional serta komunikasi yang jelas. Pasien percaya pada diagnosa dan resep obat yang diberikan, sehingga menumbuhkan rasa yakin bahwa mereka ditangani dengan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance sudah terpenuhi dengan baik. Menurut Wahyuni dan Rizal (2021), kejelasan informasi dan profesionalisme merupakan faktor penting yang membangun rasa percaya pasien terhadap layanan kesehatan.

3.5 Empathy (Empati)

Empati tenaga medis terlihat dari keramahan, kesabaran, serta perhatian yang diberikan kepada pasien. Dokter berusaha menjelaskan kondisi kesehatan dengan bahasa sederhana, sementara staf administrasi membantu pasien yang bingung mengenai prosedur. Pasien merasa diperhatikan, sehingga menumbuhkan rasa nyaman selama berobat. Hasil ini sejalan dengan pendapat Lestari dan Prasetyo (2022) yang menyatakan bahwa empati dan komunikasi interpersonal berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Cijambe, khususnya dalam aspek jaminan (assurance) dan empati (empathy). Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan, terutama pada fasilitas fisik (tangibles) dan kecepatan pelayanan (reliability serta responsiveness). Kendala utama adalah keterbatasan kursi di ruang tunggu dan lamanya waktu antrean, terutama bagi pasien BPJS. Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan yang disarankan meliputi penambahan fasilitas ruang tunggu, perbaikan sistem antrean, serta pengelolaan jadwal pelayanan agar distribusi pasien lebih merata.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien di Klinik Pratama Cijambe Kota Bandung berada pada kategori cukup puas. Hal ini terlihat dari penilaian pasien terhadap tenaga medis yang ramah, profesional, serta mampu menjelaskan kondisi kesehatan dengan baik sehingga menumbuhkan rasa percaya dan aman. Pada aspek empati dan jaminan, pelayanan sudah berjalan baik karena pasien merasa diperhatikan dan diperlakukan dengan hormat. Namun, pada aspek keandalan dan daya tanggap, masih terdapat kendala berupa waktu tunggu yang cukup lama ketika jumlah pasien meningkat, terutama bagi pasien BPJS. Dari segi fasilitas fisik, klinik sudah dinilai bersih dan nyaman, tetapi ruang tunggu dan jumlah kursi masih kurang memadai saat pasien sedang ramai.

Secara keseluruhan, pasien merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun begitu, diperlukan peningkatan pada sistem antrean, penambahan fasilitas ruang tunggu, serta pengelolaan pelayanan agar lebih merata sehingga kualitas layanan semakin optimal dan kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

5. DAFTAR PUSTAKA

-
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fatmasari, D., & Nugroho, A. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik X di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 8(2), 101-110.
- Lestari, W., & Prasetyo, D. (2022). Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Harapan Sehat. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 45-56.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putra, R., & Astuti, I. (2018). Kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di Klinik Pratama Sehat Medika Surakarta. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 55-62.
- Ramadani, T., & Kurniawan, A. (2023). Analisis kualitatif kepuasan pasien peserta BPJS terhadap pelayanan di Klinik Mitra Medika. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Kesehatan*, 11(1), 22-33.
- Sari, L., & Permata, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada klinik gigi di Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 88-97.
- Setiawan, A., & Rachmawati, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Kesehatan*, 6(3), 120-130.
- Wahyuni, S., & Rizal, H. (2021). Hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kecamatan Sukajadi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(2), 75-84.