



At Tabsyir Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam

Institut Agama Islam Negeri Kudus

ISSN : 2338-8544

E-ISSN : 2477-2046

DOI : <http://dx.doi.org/10.21043/at-tabsyir.v11i1.25480>

Vol. 11 No. 1 Tahun 2024 | Hal. 1-18

<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/komunikasi>

Komunikasi Interpersonal untuk Mendukung Pelayanan Prima di Klinik Kesehatan Indonesia dan Timor Leste

Aprilla Putri Pertiwi¹, Khairunisa Zahra², Herlita Nur Widi Astuti³,

Celicia Abu Lina da Silva Pereira⁴, Ahmad Muntaha⁵

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi (STIKOM) Yogyakarta, Indonesia

¹aprilaputri853.ap@gmail.com, ²khairunisazahra567@gmail.com, ³herlitan9@gmail.com,

⁴abulinadasilva@gmail.com, ⁵ahmadmuntaha.2016@gmail.com

Abstract

INTERPERSONAL COMMUNICATION TO SUPPORT EXCELLENT SERVICE IN HEALTH CLINICS IN INDONESIA AND TIMOR LESTE. Data was collected from interviews with management sources and doctors in charge of the clinic, who control the excellent patient service process. Apart from that, there were also interviews with patient representatives, recipients of excellent service. This research aims to explain more deeply the role of interpersonal communication in supporting excellent service in the hospitality industry in both countries. Research Findings: 1) each clinic has excellent service standards, which are developed from the Standard Operating Procedures for health Clinics belonging to the local Health Department/Service. 2) Excellent service standards through interpersonal communication are carried out using communicative, persuasive and curative techniques. 3) In order to get a response (positive/negative), the manager asks the patient to provide verbal, written input, or via website and Instagram media. The benefit of this research is to obtain effective interpersonal communication practices in providing excellent service in health clinic institutions; in Indonesia and Timor Leste.

Keywords: Interpersonal Communication, Excellent Service, Health Clinic, Customers, Communication Strategies

Abstrak

KOMUNIKASI INTERPERSONAL UNTUK MENDUKUNG PELAYANAN PRIMA DI KLINIK KESEHATAN INDONESIA DAN TIMOR LESTE. Data dikumpulkan dari hasil wawancara dengan narasumber pengelola dan dokter penanggungjawab klinik, yang mengendalikan proses pelayanan prima pasien. Selain itu, juga wawancara dengan wakil pasien, panerima pelayanan prima. Penelitian ini bertujuan untuk membahas lebih dalam mengenai peran komunikasi interpersonal dalam mendukung pelayanan prima di industri *hospitality* di kedua negara. Temuan Penelitian: 1) setiap klinik memiliki standar pelayanan prima, yang dikembangkan dari Standar Operasional Prosedur Klinik milik Departemen/Dinas Kesehatan setempat. 2) Standar pelayanan prima melalui komunikasi interpersonal dilakukan dengan teknik komunikatif, persuasif dan kuratif. 3) agar mendapatkan respons (positif/negatif) pengelola meminta pasien memberikan input lisan, tertulis, maupun melalui media website dan instagram. Manfaat Penelitian ini adalah mendapatkan praktik komunikasi interpersonal efektif dalam pelayanan prima di klinik kesehatan di Indonesia maupun Timor Leste.

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, Pelayanan Prima, Klinik Kesehatan, Pelanggan, Strategi Komunikasi

A. Pendahuluan

Komunikasi interpersonal memainkan peran sentral yang krusial dalam menciptakan pengalaman pelayanan prima di sektor *hospitality* Indonesia dan Timor Leste. Karena selama ini, belum pernah ada penelitian gabungan yang dilakukan antara Indonesia dan Timor Leste dalam konteks industri kesehatan atau klinik. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki pentingnya yang sangat besar dalam meneliti pelayanan prima di klinik kesehatan di kedua negara, dengan tujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan klinik kesehatan dan memperkaya pengetahuan dalam industri kesehatan, serta membangun kerja sama antara kedua negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan klinik. Terdapat beberapa alasan mengapa komunikasi interpersonal sangat penting dalam industri ini. *Pertama*, melalui komunikasi interpersonal, para pekerja dalam industri *hospitality* dapat membangun hubungan yang kuat dengan tamu. Dengan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, karyawan dapat menciptakan iklim yang ramah dan memahami kebutuhan serta preferensi individu dengan lebih baik. Hal ini

memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang personal dan memuaskan, menciptakan pengalaman berkesan bagi tamu. *Kedua*, komunikasi interpersonal berperan penting dalam memastikan koordinasi yang efisien antar anggota tim di klinik kesehatan.

Dalam lingkungan yang berorientasi pelayanan, kolaborasi yang baik antar staf menjadi kunci kesuksesan. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan pertukaran informasi yang lancar, meminimalkan risiko kesalahpahaman, dan meningkatkan koordinasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten (Ratnawati et al., 2023). Selain itu, keterlibatan pasien juga merupakan elemen kunci yang menentukan keberhasilan suatu layanan dalam industri *hospitality*. Komunikasi interpersonal memainkan peran utama dalam membangun jembatan antara penyedia layanan dan pelanggan (pasien). Melalui interaksi tatap muka atau melalui sarana komunikasi lainnya, staf klinik kesehatan dapat secara langsung memahami kebutuhan dan preferensi pasien. Kemampuan mendengarkan dengan cermat, menanggapi pertanyaan atau kekhawatiran, dan memberikan jawaban yang memadai adalah hal-hal yang penting dalam keterlibatan pasien yang efektif.

Keterampilan membaca isyarat *nonverbal* juga penting dalam keterlibatan pasien yang efektif. Staf klinik kesehatan yang dapat mengidentifikasi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan secara langsung melalui ekspresi wajah dan bahasa tubuh dapat menciptakan pengalaman yang personal dan unik bagi pasien. Dalam konteks layanan klinik, penyampaian informasi yang efektif juga memegang peranan krusial dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Komunikasi interpersonal yang baik antara dokter dan perawat dengan pasien dapat memastikan bahwa informasi terkait layanan yang disediakan, fasilitas yang tersedia, dan kebijakan-kebijakan yang berlaku dapat disampaikan dengan jelas. Komunikasi yang efektif antara dokter/perawat dan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Komunikasi interpersonal yang baik dapat membantu membangun kepercayaan dan kenyamanan pada pasien, sehingga mereka merasa lebih tenang dan mudah untuk berkomunikasi mengenai keluhan kesehatan mereka. Melalui pertukaran dialog yang ramah dan responsif, dokter atau perawat dapat mengidentifikasi kebutuhan dan preferensi tamu dengan lebih baik, sehingga memberikan informasi yang lebih terarah. Penggunaan bahasa yang mudah dipahami

dan gaya komunikasi yang ramah juga memainkan peran penting dalam penyampaian informasi yang efektif.

Resolusi konflik melalui komunikasi interpersonal yang terampil juga merupakan kunci utama dalam menjaga harmoni di lingkungan kerja atau dalam situasi layanan pelanggan. Kemampuan untuk mendengarkan dengan empati dan mengungkapkan diri secara jelas dapat membantu meredakan ketegangan dan mencapai pemahaman bersama. Hal ini tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang positif, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Kemampuan dokter dan perawat untuk berkomunikasi secara interpersonal juga memegang peranan krusial dalam membentuk reputasi sebuah klinik atau layanan *hospitality*. Dokter dan perawat yang mampu berkomunikasi dengan ramah, jelas, dan efektif tidak hanya memberikan kesan menyenangkan, tetapi juga meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

Keahlian dalam merespons pertanyaan, menangani keluhan dengan baik, dan memberikan informasi yang diperlukan merupakan elemen penting yang dapat memperkuat reputasi positif klinik. Pembangunan budaya pelayanan yang efektif tidak dapat dipisahkan dari peran penting komunikasi interpersonal. Menghindari istilah bahasa atau kata yang mungkin tidak dimengerti oleh pasien pada umumnya, serta memberikan penjelasan yang singkat dan padat, dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap layanan dan fasilitas yang tersedia (Sahudiyono & Pinto, 2019). Dalam industri *hospitality*, di mana pelayanan kepada pelanggan memiliki peran sentral, kemampuan berkomunikasi secara personal dan efektif menjadi kunci utama kesuksesan. Melibatkan staf dalam pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan tetapi juga menciptakan hubungan yang positif antara pelanggan dan penyedia layanan. Budaya pelayanan prima ini tidak hanya menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan tetapi juga membangun citra positif bagi klinik.

Dalam beberapa penelitian-penelitian terdahulu memiliki fokus penelitian, yaitu komunikasi interpersonal yang mendukung pelayanan prima. Pernyataan tersebut terdapat dalam jurnal “Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum” oleh Setiawan, K., & Muafik, R. A. (2023) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif merupakan inti dari pelayanan prima. Dalam jurnal tersebut, juga disebutkan bahwa

komunikasi interpersonal yang baik merupakan faktor penting dalam menciptakan hubungan yang baik antara petugas klinik dan pasien. Dalam penelitian-penelitian terdahulu, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran yang penting dalam menciptakan pelayanan prima (Karundeng, 2023). Komunikasi interpersonal yang baik antara pihak layanan dan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun hubungan yang baik, dan menciptakan pengalaman positif dalam pelayanan.

Dalam penelitian jurnal "Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Citra RSUD Dr. Moewardi" oleh Putri, Kharisma R., & Rahmanto, Andre N. (2021), juga menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang mendukung pelayanan prima melibatkan kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memberikan respon yang tepat, mengungkapkan empati, dan membangun hubungan yang saling percaya antara pihak layanan dan pelanggan. Komunikasi interpersonal yang efektif juga melibatkan penggunaan bahasa yang jelas dan mudah dipahami, serta kemampuan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan (Mariam, 2021). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk membahas lebih dalam tentang komunikasi interpersonal yang mendukung pelayanan prima.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang komunikasi interpersonal yang mendukung pelayanan prima. Penelitian ini akan fokus secara khusus pada objek komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan prima. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat memberikan panduan dan rekomendasi yang lebih spesifik dalam meningkatkan komunikasi interpersonal yang mendukung pelayanan prima, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik, para pekerja dalam industri ini dapat membangun hubungan yang kuat dengan tamu, menciptakan iklim yang ramah, dan memahami kebutuhan serta preferensi individu dengan lebih baik. Komunikasi interpersonal juga berperan penting dalam memastikan koordinasi yang efisien antar anggota tim dan membangun hubungan yang kokoh dengan pasien. Investasi dalam pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal menjadi krusial dalam menciptakan pengalaman yang positif dan membangun hubungan yang kuat dalam industri hospitality.

Metode kualitatif studi kasus (*qualitative case study*) dengan pengumpulan data lapangan dipilih dalam penelitian bertajuk komunikasi interpersonal untuk mendukung pelayanan prima di klinik kesehatan Indonesia dan Timor Leste. *Pertama*, penetapan/ Pemilihan Klinik. Ditetapkan empat klinik kesehatan pratama; dengan asumsi klinik kesehatan pratama (tingkat satu/pertama) menerapkan standar baku dalam pelayanan prima pasien awal karena merupakan klinik paling bawah. Dari klinik pratama ini pasien dapat diobati tuntas (sakit sederhana), dapat juga yang dikategorikan sakit serius dirujuk ke klinik lebih besar/tinggi berikutnya. Tiga klinik dipilih di Indonesia, yang berlokasi di wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; yaitu Klinik Korpagama UGM (Kabupaten Sleman), Klinik KD Utama (Kota Yogyakarta), dan Klinik Basuki Amalia (Kabupaten Bantul). Dari Timor Leste ditetapkan Clínica Lanud Bairo Pite di kota Dili, Timor Leste. *Kedua*, prosedur Pengumpulan Data. Data primer tentang standar operasi prosedur dan komunikasi interpersonal dalam pelayanan prima pasien didapatkan dari narasumber di empat klinik kesehatan yang dipilih. Adapun narasumber wawancara mendalam adalah para dokter, perawat (mewakili klinik), dan pasien pengguna jasa di keempat klinik kesehatan. Dengan menggali pengalaman dan persepsi mereka terhadap komunikasi interpersonal, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Selain itu, observasi langsung di lokasi dapat memberikan wawasan tentang praktik komunikasi sehari-hari dan interaksi antara dokter ataupun perawat dengan pasien. *Ketiga*, analisis data. Data wawancara, observasi dan dokumentasi dipadu menjadi satu, sebagai data mentah lengkap; yang kemudian diolah secara kualitatif melalui proses bolak-balik *describing, connecting, classifying* (Dey, 2006) dikaitkan dengan konteks budaya di kedua negara, mempertimbangkan perbedaan-perbedaan yang mungkin memengaruhi interaksi interpersonal. Melibatkan partisipasi aktif dari pemangku kepentingan, seperti pasien dan dokter, dapat memberikan perspektif yang holistik terhadap tantangan dan peluang dalam menciptakan pelayanan prima. Dengan demikian, melalui kombinasi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis budaya, penelitian kualitatif dapat menyediakan pemahaman mendalam tentang komunikasi interpersonal yang efektif dalam mendukung pelayanan prima di industri kesehatan (*hospitality*) di kedua negara.

B. Pembahasan

1. Profil Klinik Kesehatan

a. Klinik Korpagama UGM

Rektor UGM, Prof. Ir. Sudjarwadi, M.Eng., Ph.D meresmikan Klinik Dokter Keluarga KORPAGAMA Universitas Gadjah Mada. Peresmian ditandai dengan pembukaan papan selubung dan penandatanganan prasasti, di Klinik Dokter Keluarga KORPAGAMA, Jalan Agro No.38 C Bulaksumur UGM, Kamis (8/12).

Sumber daya manusia pada Klinik Korpagama UGM sebagai berikut: dr. Wahyudi Istioni M.Kes., Sp.KKLP (kepala klinik), Dr. Aghnaa Gayatri, M.Sc., SP.KKLP (penanggung jawab pelayanan), Desma Ayu Ari Savira, A.Md (penanggung jawab dan koordinator pelayanan rekam medis). Jenis pelayanan Klinik Korpagama UGM terdiri dari: loket pendaftaran, poli umum (08-00-16.00), poli gigi (08.00-11.00), pelayanan KB, pelayanan kesehatan ibu hamil, kesehatan reproduksi dan calon pengantin (08.00-13.00), poli imunisasi (Senin), laboratorium, pelayanan Pengambilan Obat.

b. Klinik KD Utama

Klinik KD Utama didirikan pada tahun 2004 yang terletak di kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55272, Gedong Tengen, Pringgokusuman, Jl. Letjen Suprpto no.87. Klinik KD Utama memiliki dokter khusus yaitu, dokter kulit, gigi, jantung, dan umum. Klinik KD Utama memiliki apotik yang menjadi satu dengan Klinik KD Utama yaitu bertama Apotik KD Farma.

Sumber Daya Manusia pada Klinik KD Utama adlah sebagai berikut : ibu Tutik (Kepala Apoteker), Dr. Margi Asih Kumala Sari (Dokter Umum). Persyaratan Pelayanan pada Klinik KD Utama memberikan pelayanan: Setiap Hari 07:00 – 22:00 (untuk layanan Apotik), Dokter Umum jam 17:00 – 19:00, Dokter Jantung jam 18:00 - 22:00. Sedangkan Fasilitas Klinik KD Utama ada kantor dokter untuk konsultasi lanjut dengan para pasien dan Ruang perawatan pada ruang dokter.

c. Klinik Basuki Amalia

Klinik Basuki Amalia didirikan pada tahun 2015. Alamat klinik ini ada di Kweni Rt 4, Kweni, Panggunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Direktur : dr Ratna Setiawati, Nomor Izin : 0006/DP/160/III/2015, Masa Berlaku Izin : 24/03/2020, Pemilik : dr Ratna Setiawati.

Klinik Basuki Amalia melayani: Periksa umum dan gigi, Imunisasi pemerintah dan non pemerintah, Swab antigen dan PCR, Spa dan pijat bayi ,KB, periksa hamil, USG. Dokter Klinik Basuki Amalia terdiri dari: Dr. Ratna Setiawati, Dr. Fita Tiara F., Dr. Bombong N., Drg. Ria Sinarintyas K. Hari dan jam operasional Klinik Basuki Amalia : Senin - Minggu | 07.00-21.00.

d. Clínica Lanud Bairo Pite

Clínica Lanud Bairo Pite adalah sebuah klinik yang menempati sebuah klinik militer yang ditinggalkan ketika pemerintah Indonesia menarik diri dari Timor-Leste, BPCL didirikan oleh seorang dokter Amerika Serikat, Dr Dan Murphy, pada tanggal 26 September 1999 untuk melayani kebutuhan mendesak penduduk yang terkena dampak kekerasan dan kekacauan pada masa itu. Saat ini, BPCL adalah salah satu klinik kesehatan yang paling banyak dikunjungi dan dipercaya di Timor Leste.

Visi Bairo Pite Clinic (BPC) atau Klinik Lanud Bairo Pite adalah organisasi non-pemerintah, nirlaba yang terletak di ibu kota Dili. BPC menyediakan layanan kesehatan gratis bagi masyarakat. Tujuannya adalah untuk mendukung dan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Timor Leste. Sumber daya manusia di Klinik Lanud Bairo Pite terdiri sebagai berikut :6 dokter Umum, 12 Perawat, 8 Bidan, 6 Staff layanan penyakit TB, 2 Staff layanan penyakit HIV, 4 Staff Lab, 2 Ahli Gizi, 2 Perawat Gigi.

2. Komunikasi Interpersonal Dalam Pelayanan Prima Pasien Klinik

a. Klinik Korpagama UGM

Komunikasi interpersonal pendukung pelayanan prima dari Klinik Korpagama UGM, yaitu: komunikasi interpersonal yang terjadi

antara dokter/perawat dan pasiennya TIDAK sebatas menjalankan tugas, tapi perawat melihat pasien dengan senyum dan penuh keramahan, mendengarkan keluhan pasien dengan sikap terbuka, empati, mendukung, sikap positif dan mengingat akan kesetaraan.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara petugas klinik dengan pasiennya tidak sebatas menjalankan tugas, tapi petugas klinik harus senyum penuh keramahan dengan pasien, menanggapi masukan dan saran dari pasien dengan senang hati, mengarahkan pasien ketika mau berobat, dll.

b. Klinik KD Utama.

Komunikasi interpersonal pendukung pelayanan prima dari Klinik KD Utama, yaitu: komunikasi interpersonal pada pelayanan informasi pada bagian administrasi dan customer dengan cara manual dan online sudah efektif dilakukan. Pada penyampaian informasi langsung pihak apoteker sudah cukup baik menyapaikan detail obat terkait jenis dan cara mengonsumsi obat, serta penjelasan ulang bagi pasien yang kurang paham sudah baik menjelaskan perlahan dari awal sampai paham. Untuk pelayanan online juga sudah baik dalam memberikan informasi tertulis dan melalui telfon untuk konfirmasi terkait pelayanan Klinik seperti mendaftar atau booking waktu periksa kepada dokter tertentu.

Komunikasi interpersonal antara dokter dan pasien. Dokter secara aktif menanyakan kondisi yang dialami pasien, dan dokter sudah secara detail menyampaikan informasi kepada pasien apa adanya sesuai kondisi pasien, dan dari pihak pasien sendiri juga dengan senang hati mendengarkan dan menangkap informasi yang diberikan dokter secara jelas, termasuk saran.

c. Klinik Basuki Amalia

Komunikasi interpersonal pendukung pelayanan prima dari Klinik Basuki Amalia, yaitu: Komunikasi interpersonal yang terjadi antara dokter dengan pasien. Dokter menerapkan komunikasi dengan cara efektif kepada pasien, dokter selalu menyapa ramah saat pasien datang, mendengarkan keluhan pasien, memperhatikan pasien, menjelaskan secara lisan dan detail mengenai penyakit yang diderita pasien beserta tindakannya, dan selalu memberikan afirmasi positif kepada pasien, begitu pun dengan pasien yang merasa selalu disapa terlebih dahulu oleh

dokter sebelum melakukan pemeriksaan, pasien merasa menerima penjelasan dari dokter secara detail, ramah dan profesional, pasien merasakan mendapatkan pelayanan yang baik dan dukungan dari dokter.

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara perawat dengan pasien. Perawat sangat ramah, mendampingi pasien saat pendaftaran, pengecekan berat badan, tinggi badan lalu proses pemeriksaan dan pemberian obat. Perawat selalu mendengarkan keluhan pasien dan merespon dengan baik, menjelaskan bagian mana yang pasien kurang paham akan dijelaskan sampai pasien mengerti. Begitu pun dengan pasien mengatakan bahwa perawatnya ramah ramah selalu mengarahkan saat pendaftaran & pemeriksaan, memeberikan pelayanan yang terbaik, penjelasan perawatnya juga mudah dipahami oleh pasien.

d. Clinica Lanud Bairo Pite

Komunikasi interpersonal pendukung pelayanan prima dari Klinik Clínica Lanud Bairo Pite, yaitu: Praktik komunikasi antara dokter dan pasien di Clínica Lanud Bairo Pite Dili Timor Leste menerapkan unsur dan komponen komunikasi interpersonal. Dokter memperhatikan sikapnya selama melakukan pemeriksaan terhadap pasien. Serta untuk mendukung terjadinya efektivitas komunikasi, dokter juga memperhatikan penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal. Melalui jalinan hubungan dokter dan pasien yang terbina dengan baik dan efektif, dokter dan pasien bekerja sama untuk mencapai tujuan kesembuhan pasien. Dokter dan pasien mempunyai empati akan pekerjaan dan tanggungjawab masingmasing. Sehingga rasa empati membuat hubungan menjadi baik. Faktor Sikap Mendukung ditunjukkan oleh dokter kepada pasien yang ditunjukkan dokter dengan memberikan serta memberikan motivasi positif agar pasien semangat dan cepat sembuh.

Komunikasi antar pribadi yang terjadi antara petugas administrasi dan pasien di Clínica Lanud Bairo Pite Dili Timor Leste terjalin sangat baik. Perawat selalu ramah dan menyapa setiap pasien yang datang dan memberikan setiap detail informasi yang dibutuhkan oleh pasien, selalu memfasilitasi dan mengarahkan pasien, pasien pun merasa puas dengan setiap penjelasan informasi yang mudah dimengerti dari perawat.

3. Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Prima Pasien Klinik: Layanan Informasi, Tarif Berobat, dan Fasilitas Fisik di Lingkungan Klinik

a. Layanan Informasi dan Pendaftaran Pasien.

Layanan informasi pasien Klinik Korpagama UGM melalui *offline* dan online. Untuk *offline* langsung datang ke klinik dan mengambil nomor antrian, sedangkan untuk online bisa daftar melalui aplikasi Mobile JKN, melalui instagram @klinikkorpagama_ugm, melalui No WhatsApp (081325772102), dan melalui E-mail. Jadi datang ke klinik udah mendapatkan nomer antrian. "Yang pertama itu kan pasien mendaftar. Biasanya kalau pasien itu mengisi identitas habis itu nanti kita jelaskan untuk persetujuan umum sama ada hak dan kewajiban pasien gitu". (Ayu Assafiyah sebagai paramedis).

Gambar 1 Layanan Informasi dan Pendaftaran Pasien



Layanan informasi pasien Klinik Clínica Lanud Bairo Pite Bili Timor Leste hanya tersedia secara offline, dengan cara datang langsung ke klinik untuk konsultasi dengan dokter atau perawat. "Melayani pendaftaran pasien (untuk pasien baru) dan memberikan nomor antrian". (Farida Rosina Loro sebagai perawat).

b. Pemeriksaan Dokter dan Pemberian Obat

Standar periksa pasien Klinik Basuki Amalia sebagai berikut: pasien yang mengalami gejala sakit ringan akan diperiksa dan diberikan obat sesuai penyakit yang dialaminya, pasien yang mengalami sakit berat dan kondisi pasien membutuhkan fasilitas khusus atau tidak dapat ditangani di klinik, dan klinik akan memberikan rujukan ke rumah sakit. "Biasanya dokter akan langsung melakukan

pemeriksaan, dan memberitahu apa penyakit saya kemudian memberikan resep obat" (Endri Jatmiko sebagai pasien).

Gambar 2 Pemeriksaan Dokter Terhadap Pasien



Standar periksa pasien Klinik Clínica Lanud Bairo Pite Dili Timor Leste sebagai berikut: pasien yang mengalami gejala sakit ringan akan diperiksa dan diberikan obat sesuai penyakit yang dialaminya sedangkan pasien yang mengalami sakit berat dan kondisi pasien membutuhkan fasilitas khusus atau tidak dapat ditangani di klinik, klinik akan memberikan rujukan ke rumah sakit. "Dokter mendengarkan semua yang saya sampaikan dan mananyakan beberapa pertanyaan terkait keluhan saya, lalu menjelaskan penyebab yang saya rasakan dan melakukan penanganan" (Francisco Assis sebagai pasien).

Gambar 3 Pemeriksaan Dokter Terhadap Pasien



Bila diperlukan pasien melakukan pemeriksaan laboratorium sederhana Standar pemberian obat di klinik KD Utama yaitu setelah pemeriksaan yang dilakukan oleh para ahli di bidangnya setelahnya baru untuk peresepan dan pembayaran untuk obat dilakukan di apotek. Klinik memberikan obat langsung yang sudah tersedia dibagian apotek dan untuk harga mulai dari Rp. 40.000-

Rp.50.000. “tindakan untuk proses pemeriksaan atau konsultasi di lakukan oleh dokter spesialis masing-masing, kemudian lanjut pada peresepan obat yang di ambil dibagian apotek dan proses pembayaran di apotik” (Ibu Tutik sebagai Apoteker penanggung jawab Klinik).

Gambar 4 Apotek Klinik



Standar pemberian obat di klinik Koopagama UGM yaitu pasien yang sakit ringan hanya di kasih resep obat dan ambil di bagian apoteker klinik pasien yang sakit berat langsung diberi tindakan, jika harus rawat inap di rumah sakit maka pihak klinik memberi rujukan ke rumah sakit yang bisa menangani pasien pasien yang diminta cek laboratorium maka harus cek terlebih dahulu lalu konsultasi ke bagian lab setelah itu baru diberi tindakan dan obat. Obat disediakan oleh klinik dan harganya terjangkau (ringan). “Memaparkan apa saja tindakan medis yang telah dilakukan dan memberikan diagnosa sesuai keluhan” ucap Aisyah Zulfrina salah satu pasien di Klinik Korpagama UGM).

Gambar 5 Apotek Klinik



c. Fasilitas Fisik Penunjang Pelayanan Pasien

Menurut observasi yang dilakukan tersedia fasilitas fisik penunjang pelayanan prima di klinik Basuki Amalia yaitu: tersedia toilet bersih, ruang tunggu yang bersih serta tempat parkir untuk motor dan mobil, adapun fasilitas lainnya seperti timbangan, tensi meter, stature meter, tempat sampah, berkas rekam medis, hand sanitizer, kipas angin, dan kursi pasien nyaman, terbuat dari besi, yang dilengkapi sandaran cukup. “Iya fasilitas yang mereka berikan sangat baik,” ucap Endri Jatmiko sebagai pasien di Klinik BASUKI AMALIA.

Gambar 6 Fasilitas Fisik Penunjang Pelayanan Pasien



Menurut observasi yang dilakukan di Clinica Lanud Bairo Pite Dili Timor Leste tersedia fasilitas fisik penunjang pelayanan prima seperti toilet yang bersih, ruang tunggu yang luas, tersedia unit gawat darurat, farmasi laboratorium, ruangan untuk bersalin, dan ruang isolasi. “Petugas memfasilitasi saya dengan baik” kata Francisco Assis salah satu pasien di KLINIK Lanud Bairo Pite.

Gambar 7 Fasilitas Fisik Penunjang Pelayanan Pasien



C. Simpulan

Komunikasi interpersonal memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan di klinik kesehatan. Praktik komunikasi interpersonal yang efektif, seperti mendengarkan dengan aktif, membangun hubungan empati, dan memberikan penjelasan yang jelas, dapat membantu membangun kepercayaan antara petugas klinik dan pasien, serta meningkatkan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Keempat klinik telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan prima pasien; SOP diturunkan dari visi-misi dan tujuan pendirian klinik, yaitu memberikan layanan kesehatan kepada pasien secara lengkap/ paripurna dengan cara ditulis (tertulis), dan dipraktikkan semua dokter dan staf kesehatan dalam pelayanan klinik sehari-hari.

Komunikasi interpersonal yang dipraktikkan adalah komunikasi akrab yang dibangun/dikembangkan untuk memudahkan lima proses berikut:

(a) Pemberian informasi (khususnya pendaftaran secara langsung maupun menggunakan daring/online/melalui media sosial *whatsapp*;

- (b) Proses pelayanan/diagnosis medis oleh dokter
- (c) Pelayanan cek kesehatan khusus melalui laboratorium
- (d) Pelayanan obat

(e) Penyiapan fasilitas pendukung kedatangan pasien/keluarga -seperti tempat parkir cukup, ruang tunggu bersih dan ber-AC, pelayanan informasi kesehatan melalui komputer berjaringan (LAN), toilet/Kamar mandi bersih-higienis, mushola, dan obat/apotek menjadi satu paket.

Khusus pelayanan harga, standar yang ditetapkan adalah ekonomis artinya terjangkau oleh pasien; untuk pasien umum berkisar antara Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) sampai Rp 100.000 (seratus ribu rupiah). Harga yang terjangkau untuk pasien umum dan/atau BPJS.

D. Ucapan Terima Kasih

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel berjudul "Komunikasi Interpersonal untuk Mendukung Pelayanan Prima di Industri Hospitality Indonesia dan Timor Leste" dapat terselesaikan dengan baik. Sehubungan dengan telah selesainya karya ini maka perkenankan penulis dengan penuh kerendahan hati menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada Klinik Koorpagama UGM, Klinik KD Utama, Klinik Basuki Amalia dan Clínica Lanud Bairo Pite Bili Timor Leste yang telah terlibat dalam penulisan artikel kami. Kami mengucapkan rasa terima kasih kepada selaku dokter / perawat / staff klinik yang terhormat:

- Dr. Emmanuel Chriswidiyanto A N (Dokter Klinik Koorpagama UGM)
- Ayu Assafiyah (paramedis Klinik Koorpagama UGM)
- Ibu Tutik (apoteker dan penanggung jawab Klinik KD Utama)
- Dr. Margi Asih Kumala Sari (Dokter Umum Klinik KD Utama)
- Dr. Ratna Setiawati (Dokter Klinik Basuki)
- Dr. Margi Asih Kumala Sari (Dokter Clínica Lanud Bairo Pite Bili)
- Farida Rosina Loro (Perawat Clínica Lanud Bairo Pite Bili),

Yang telah mengizinkan serta bersedia meluangkan waktu untuk kami wawancara dan kami juga berterima kasih kepada pasien Aisyah Zulfrina, Ibu Vena, Bapak Endri Jatmiko, Fransisco Assis yang telah memberikan kami kesempatan untuk wawancara.

Daftar Pustaka

- Dewi, M., Mulyaningtyas, M., & Alamsyah, A. (2023). Komunikasi Efektif sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Ngantang Kabupaten Malang Jawa Timur. *Buletin Abdi Masyarakat*, 4(7). <https://doi.org/10.47686/bam.v4i1.610>
- Dey, 2006. *Qualitative Data Analysis*.
- Hardiansah, Y., & Sismulyanto, S. (2023). Hubungan Penerapan Komunikasi Interpersonal Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Praya. *Jurnal Kesehatan Qamarul Huda*, 11, 350–356. <https://doi.org/10.37824/jkqh.v11i1.2023.491>
- Kharisma R. Putri, & Andre N. Rahmanto. (2021). Strategi Pengelolaan Media Sosial Instagram Dalam Meningkatkan Citra RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Komunikasi Massa*. <https://jurnalkommas.com/docs/Jurnal%20D0215059.pdf>
- Mariam, I., Purwinarti, T., Latianingsih, N., & Wartiningsih, E. (2021, December). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. *In Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat (SNP2M)*, 6(1), 25-28. <https://jurnal.poliupg.ac.id/index.php/snp2m/article/view/3039/2576>
- Setiawan, K., & Muafik, R. A. (2023). Komunikasi Interpersonal sebagai Inti Pelayanan Prima: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan di Puskesmas Ciderum. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 22(1), 24-34. <https://doi.org/10.31293/pd.v22i1.6860>
- Tengkeran, N., Suyanto, M. A., & Karundeng, D. R. (2023). Peran Komunikasi Dan Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Journal Economy and Currency Study (JECS)*, 5(1), 80-91. <https://doi.org/10.51178/jecs.v5i1.1357>

Trisna, I. W., Rosyidah, H. U., & Huda, S. (2021). Respons Masyarakat terhadap Upaya Edukasi dan Pencegahan COVID-19 di Instagram@ SATGASCOVIDIDIJATIM. *Journal W-2nd International Conference on Da'wa and Communication*, 2(1), 1-13. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4718694>