

## Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama

Fatmah Al-Hulaibi\*, Moc. Subur Drajat

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*fatmahhulaibi@gmail.com, mohamad.subur@unisba.ac.id

**Abstract.** Health issues and challenges in Indonesia are still a serious concern for the government. With the increasing standard of living in Indonesian society in general, awareness of the importance of health is still relatively low. In this case, health services should not only contain healing services but also include preventive services to improve the quality of life and provide satisfaction for consumers as recipients of health services. This is the background for researchers to conduct research on "The Relationship between Communication Patterns of Primary Clinics with Service Quality to Patients". The purpose of this study is to determine whether there is a relationship between communication patterns at Pratama Clinic and the quality of service to patients. The theoretical basis in this study is the theory of communication patterns and the theory of service quality. This method uses quantitative methods with a correlational approach. This method is used to explain the relationship between variable X (communication patterns) and variable Y (service quality). This research was conducted at Klinik Pratama Polrestabes Bandung, the object to be studied is the communication patterns that occur at the Pratama Bandung clinic. Data collection was done by using questionnaires and interviews. The result of this study is that there is a significant relationship with a correlation value of 0.754 between communication patterns and service quality.

**Keywords:** *Communication Patterns, Interaction, Service Quality.*

**Abstrak.** Masalah dan tantangan kesehatan di Indonesia saat ini masih menjadi perhatian serius bagi pemerintah. Dengan meningkatnya taraf hidup di masyarakat Indonesia secara umum, kesadaran akan pentingnya kesehatan masih terbilang rendah. Dalam hal ini, pelayanan kesehatan seharusnya tidak hanya berisi pelayanan yang bersifat penyembuhan tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku penerima jasa kesehatan. Hal inilah yang melatar belakangi peneliti melakukan penelitian mengenai "Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Hubungan Pola Komunikasi di Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien. Yang menjadi landasan teori dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi dan teori kualitas pelayanan. Metode ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Metode ini digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel X (pola komunikasi) dan variabel Y (kualitas pelayanan). Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Polrestabes Bandung, objek yang akan diteliti yaitu pola komunikasi yang terjadi di klinik Pratama Bandung. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai korelasi 0,754 antara pola komunikasi dengan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Pola Komunikasi, Interaksi, Kualitas Pelayanan.*

## A. Pendahuluan

Masalah dan tantangan kesehatan di Indonesia saat ini masih menjadi perhatian serius bagi pemerintah. Dengan meningkatnya taraf hidup di masyarakat Indonesia secara umum, kesadaran akan pentingnya kesehatan masih terbilang rendah. Untuk meningkatkan kualitas hidup dan memenuhi kepuasan pasien, layanan kesehatan seharusnya memasukkan layanan pencegahan juga.

Akibat perubahan demografi dan perubahan epidemiologis menurut Rosita,dkk (1) pada perilaku masyarakat, konsumen layanan kesehatan juga mengalami proses perubahan perilaku saat menggunakan layanan kesehatan. Di sisi lain, institusi penyedia layanan kesehatan sedang mengalami perubahan sosiokultural. Berkaitan dengan perilaku masyarakat tersebut, menurut Badan Pemeriksa Keuangan Rakyat Indonesia (2) perilaku masyarakat dalam menggunakan jasa kesehatan di luar negeri sebuah data menyebutkan sekitar 600.000-1.000.000 penduduk Indonesia berobat ke luar negeri per tahunnya dan menghabiskan uang negara sekitar 11,5 miliar dollar AS. Adapun negara yang dikunjungi oleh orang Indonesia yaitu ke negara Malaysia, Cina, dan Thailand, mereka datang dengan maksud pemeriksaan kesehatan (medical check-up) dan pengobatan.

Menurut Pohan (3) Pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan dan diberikan dengan sopan santun, tanggap, dan memiliki kemampuan untuk menyembuhkan penyakit yang sudah diketahui dikenal sebagai pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dimanfaatkan oleh pasien atau masyarakat umum penyelenggara pelayanan kesehatan, penyandang dana atau penanggung, pemilik fasilitas pelayanan kesehatan, dan pengelola pelayanan kesehatan. Komunikasi adalah hal yang paling utama dalam dunia kesehatan terlebih dalam masalah pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik kepada pasien. Dengan melakukan pola komunikasi yang baik maka akan mempengaruhi proses penyembuhan terhadap pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam buku komunikasi kesehatan Mulyana (4) di jelaskan bahwa komunikasi kesehatan mencakup bagaimana peran teknik dan teknologi komunikasi secara positif untuk mempengaruhi individu, organisasi, komunitas atau penduduk yang bertujuan untuk memaparkan kondisi yang kondusif atau yang memungkinkan tumbuhnya kesehatan manusia di lingkungan sekitarnya.

Kebahagiaan pasien, yang merupakan tingkat perasaan pasien yang dipengaruhi oleh kinerja pelayanan kesehatan yang mereka peroleh setelah pasien membandingkan apa yang mereka inginkan dengan layanan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik (Permenkes Nomor 9 Tahun 2014) beserta perubahannya, menurut perhimpunan klinik fasilitas pelayanan kesehatan Indonesia (PKFI) klinik adalah fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis. Singkatnya, klinik adalah bentuk usaha yang dapat didirikan individu untuk memberikan fasilitas layanan kesehatan. Klinik Pratama merupakan klinik yang memberikan pelayanan medis dasar yang dilayani oleh dokter umum. Menurut Kementerian Kesehatan klinik utama adalah klinik yang juga menyelenggarakan sebuah pelayanan medis namun lebih terspesialisasi, bersifat lebih spesialis dengan bentuk pelayanan medis dasar dan spesialis.

Oleh karena itu, peneliti tertarik mengamati sejauh mana Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien karena Klinik Pratama merupakan bagian dari instansi kepolisian yang memudahkan akses bagi anggota kepolisian untuk menjalankan fungsi tugasnya, sehingga peneliti ingin melihat pola komunikasi yang menunjang kualitas pelayanan apakah berjalan dengan baik atau tidak kepada masyarakat. Dengan menggunakan teori pola komunikasi, menurut Djarmarah (5) pola komunikasi dapat ditinjau melalui empat indikator yaitu pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "sejauh mana Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien?". Berdasarkan rumusan masalah di atas identifikasi masalah yang akan diajukan adalah sebagai berikut:

1. Se jauh mana Hubungan Komunikasi Primer dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien?
2. Se jauh mana Hubungan Komunikasi Sekunder dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien?
3. Se jauh mana Hubungan Komunikasi Linear dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien?
4. Se jauh mana Hubungan Komunikasi Sirkular dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien?

## **B. Metodologi Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan non-eksperimen, Menurut Maksum (2012: 13). Non-eksperimen adalah suatu penelitian dimana peneliti sama sekali tidak memiliki kesempatan untuk memberikan perlakuan atau melakukan manipulasi terhadap variabel yang mungkin berperan dalam munculnya suatu gejala, karena gejala yang diamati telah terjadi (*ex-postfacto*) (Ulfa, 2006: 91). Pendekatan non-eksperimental erat kaitannya dengan Penelitian korelasional. Korelasional yang dimaksud adalah suatu penelitian yang secara lanjut berusaha untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Ibrahim, dkk, 2018: 77).

Jumlah sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini akan menggunakan rumus slovin karena dalam pengambilan sampel harus *representative*. Rumus slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel minimal jika diketahui ukuran populasi pada taraf signifikansi 10%, maka mendapatkan sebanyak 99 pasien yang mengikuti berobat jalan di Klinik Pratama Polrestabes Bandung. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket dan wawancara. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara kuantitatif menggunakan statistika deskriptif dan inferensial.

Terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian, yaitu instrument penelitian dan kualitas pengumpulan data. Menurut Moh. Nazir (1983: 174) teknik pengumpulan data adalah sebuah langkah yang sistematis dan standar yang dapat memperoleh data yang dibutuhkan (Syahbudi, 2023:194). Adapun metode atau teknik pengumpulan data dalam penelitian kausal komparatif yaitu:

### **1. Kuesioner/Angket**

Angket adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden. Menurut Sugiono (2017: 142) kuesioner adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan terkait permasalahan peneliti kepada responden untuk dijawab (Prawiyogi, dkk, 2021: 449).

Dalam hal ini peneliti juga akan memuat beberapa pernyataan untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian serta mengetahui seberapa berpengaruh Hubungan Pola Komunikasi di Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien. Dengan memberikan angket kepada responden yang dituju dan mengajukan pertanyaan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh klinik pratama, maka peneliti akan mendapatkan sebuah data. Teknik pengumpulan data ini sangat berperan penting untuk melengkapi data-data yang akan di peroleh untuk penelitian.

Metode yang dipakai untuk mengukur dan mendapatkan data adalah penggunaan kuesioner dengan skala. Skala yang digunakan adalah skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Herlina, 2019 :6). Melalui skala ini peneliti dapat mengukur persepsi seseorang tentang sesuatu yang sejatinya tidak dapat diketahui besar kecilnya melalui metode kuisisioner atau angket.

Metode kuesioner ini tentunya akan di berikan kepada masyarakat yang datang berobat ke Klinik Pratama Polrestabes Bandung untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Pratama kepada pasien.

**Tabel 1. Skor Skala Likert**

Pertanyaan/pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5
Sangat Setuju	5

## 2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi dua arah untuk mendapatkan data dari responden yang dituju sebagai objeknya (Hartono, 2021: 98). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Klinik Pratama mengenai Hubungan Pola Komunikasi di Klinik Pratama dalam meningkatkan Kualitas pelayanan terhadap Pasien yang datang setiap harinya. Wawancara yang dilaksanakan yaitu semi-wawancara terstruktur.

Dengan melakukan wawancara semi-terstruktur ini setiap pertanyaan yang diberikan oleh peneliti kepada pihak Klinik Pratama akan lebih luas. Tujuan melakukan wawancara semi-terstruktur ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara dimintai pendapat dan ide-idenya. Saat melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informan.

Pada saat peneliti melakukan wawancara secara tatap muka bersama Kasi Dokes Polrestabes Bandung yaitu Kopol drg. M. Sutria Haris Sp. RKG di Klinik Pratama Polrestabes Bandung, peneliti menanyakan terkait koordinasi yang berjalan di Klinik Pratama Polrestabes Bandung, beliau menjelaskan terkait koordinasi tiap pasien yang datang ke Klinik Pratama melalui tiga tahap diantaranya: registrasi awal, *screening* awal oleh perawat dan disalurkan sesuai keluhan pasien untuk pemilihan dokter, serta farmasi.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hubungan Antara Pola Komunikasi (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)

Hasil keseluruhan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara Pola Komunikasi (X) Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan (Y) terhadap pasien yang mengikuti berobat jalan, karena  $r_{Hitung} >$  dari  $r_{Tabel}$ . Oleh karena itu, adanya hubungan ini dapat menunjukkan bahwa Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien sudah sangat baik dilakukan.

Pola komunikasi merupakan sebuah gambaran yang sederhana sebuah proses komunikasi yang dapat memperhatikan hubungan dengan komponen komunikasi yang dapat memperhatikan hubungan dengan komponen komunikasi dengan komponen lainnya (Soejanto, 2001:27). Pola Komunikasi dalam penelitian ini adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh staff atau dokter yang tujuannya untuk memberikan kualitas pelayanan berdasarkan indikator pola komunikasi primer, sekunder, linear, dan sirkular.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui apakah terdapat suatu hubungan atau tidaknya hubungan antara variabel X (Pola Komunikasi) dengan variabel Y (Kualitas Pelayanan) maka peneliti akan melakukan analisa menggunakan analisis korelasi Rank Spearman. Peneliti menguji

menggunakan uji korelasi Spearman Rank untuk mengetahui tingkat koefisiensi hubungan antar variabel. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Hubungan Antara Iklan Le Minerale (X) dengan Kesadaran Merek (Y)

Variabel	Rs	Nilai Signifikansi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Pola Komunikasi (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)	0,754	0,00	Kuat	Positif dan Searah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• H0 ditolak</li> <li>• Memiliki Korelasi</li> <li>• Signifikan</li> </ul>

Sumber: Data Penelitian yang Sudah Diolah, 2024.

Berdasarkan tabel 1 diatas, nilai signifikansi variabel Pola Komunikasi (X) dengan variabel Kualitas Pelayanan (Y) sebesar 0,00 yang dapat diartikan nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa terdapat hubungan antara Pola Komunikasi (X) Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan (Y) terhadap pasien. Angka korelasi antara Pola Komunikasi (X) Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan (Y) terhadap pasien yang didapat sebesar 0,754. Hal tersebut menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara Pola Komunikasi (X) Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan (Y) terhadap pasien yang telah terjadi di Klinik Pratama Polrestabes Bandung. Kemudian, tanda positif dan searah menunjukkan bahwa semakin kuat Pola Komunikasi (X) Klinik Pratama maka akan semakin kuat Kualitas Pelayanan (Y) terhadap pasien.

### **Hubungan antara Pola Komunikasi Primer Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama**

Pola komunikasi primer adalah sebuah proses menyampaikan pikiran oleh pihak komunikator kepada komunikan dengan menggunakan simbol sebagai media saluran (Cangara 2006: 36). Pola komunikasi primer termasuk kedalam seluruh aspek interaksi verbal dan non-verbal yang terjadi dalam konteks klinis, hal tersebut meliputi mendengarkan dengan baik keluhan pasien, berbicara dengan jelas, dan memperhatikan isyarat secara non-verbal (Suriati,dkk, 2022:120). Komunikasi dalam hal ini memiliki tujuan untuk membangun hubungan terapeutic dengan pasien dengan cara mengumpulkan informasi klinis, dan menyampaikan prosedur pengobatan dengan jelas.

Pola komunikasi primer yang digunakan sehari-hari oleh pihak Klinik berdasarkan hasil wawancara bersama Kasi Dokes Polrestabes Bandung yaitu Kopol drg. M. Sutria Haris Sp. secara verbal staff atau dokter menciptakan situasi komunikasi berupa bahasa, menyampaikan bahasa yang baik secara lisan maupun tulisan, untuk menjelaskan pesan-pesan dilakukan dengan cara menggunakan kata-kata atau bahasa untuk menghasilkan sebuah hasil yang nantinya dimengerti oleh pengirim pesan dan penerima pesan.

Secara non-verbal yang digunakan oleh pihak Klinik Pratama Polrestabes Bandung yaitu ketika berbicara atau menyampaikan informasi menggunakan gerak tubuh untuk memperjelas apa yang sedang disampaikan. Penerapan tersebut di terapkan oleh pihak Klinik Pratama ketika suster membantu mengarahkan pasien untuk check-up lebih lanjut, selain itu pihak administrasi sering membantu keluarga pasien ketika mengalami kendala saat registrasi.

Dalam penelitian ini yang menjadi pelaku komunikasi primer adalah dokter atau staff di Klinik Pratama Polrestabes Bandung yang memiliki tujuan untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada pasien secara jelas dan detail. Oleh karena itu, dengan melakukan pola komunikasi primer meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Menurut Freddy Rangkuti, pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi harapan pasien atau pelanggan dan menghasilkan rasa puas terhadap pelayanan yang sudah di berikan oleh pihak pemberi jasa.

Oleh karena itu, hasil penelitian dari sub variabel pola komunikasi primer adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pola komunikasi primer Klinik Pratama dengan kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Pratama karena  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ . Maka dari itu dapat terlihat bahwa responden setuju pada pola komunikasi primer yang dilakukan oleh Klinik Pratama dalam memberikan kualitas pelayanan sudah terjalani dengan baik.

### **Hubungan Pola Komunikasi Sekunder Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama**

Pola komunikasi sekunder merupakan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana untuk menjadi alat kedua setelah menggunakan lambang di media pertama (Suriati,dkk, 2022:135). Menurut Onong Uchjana Effendi Pola komunikasi sekunder mengikutsertakan penggunaan alat komunikasi untuk mendapatkan dan bertukar informasi terkait medis antara dokter atau staff dan menyangkut orang banyak. Di Klinik Pratama Polrestabes Bandung pola komunikasi sekunder dilakukan antara dokter, staff dan pasien. Hal tersebut dapat diakses melalui akun Instagram, email, atau grup WhatsApp klinik.

Untuk menjalankan komunikasi sekunder dilakukan wawancara bersama Kasi Dokes Polrestabes Bandung yaitu Kopol drg. M. Sutria Haris Sp. di Klinik Pratama Polrestabes Bandung pihak klinik menyediakan WhatsApp grup untuk kebutuhan pasien ketika ada kendala atau keluhan yang dirasakan ketika berobat jalan bisa melalui grup tersebut, yang nantinya akan di balas oleh admin grup dan di komunikasikan langsung kepada dokter terkait. Dengan adanya hal tersebut dapat membantu dan memuaskan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan memberikan cara yang lebih nyaman dan dapat di akses dimanapun dan kapanpun, dengan begitu pasien akan merasa lebih dekat dan memiliki akses yang lebih mudah pada informasi mengenai hal medis kepada pasien.

Dalam komunikasi sekunder proses yang terjadi merupakan lanjutan dari komunikasi primer untuk menembus dimensi ruang dan waktu (Suriati,dkk, 2022:136). Hal tersebut diterapkan oleh Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan membuat grup untuk para pasien, Klinik Pratama pun mempunyai media sosial untuk membagikan informasi terkait edukasi-edukasi kesehatan yang disebarikan melalui Instagram Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan membagikan pesan informatif berupa konten di Instagram pasien akan tereduksi mengenai medis.

Hal tersebut berkaitan dengan komunikasi digital kesehatan yang secara langsung mempercepat informasi antara dokter, staff dan administrasi dalam peningkatan layanan kesehatan (Imran, dkk, 2021:61). Maka dengan adanya komunikasi digital klinik dapat berperan dalam menerima konsultasi dan tindak lanjut medis untuk konsultasi terlebih dahulu tanpa harus datang langsung ke Klinik pratama Polrestabes Bandung. Komunikasi digital merupakan bagian dari proses komunikasi sekunder.

Hasil penelitian dari sub variabel pola komunikasi sekunder adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pola komunikasi sekunder Klinik Pratama dengan kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Pratama karena  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ . Maka dari itu dapat terlihat bahwa responden setuju bahwa pola komunikasi sekunder yang dilakukan oleh Klinik Pratama dalam memberikan kualitas pelayanan sudah terjalani dengan baik.

### **Hubungan Pola Komunikasi Linear Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama**

Pola komunikasi linear merupakan proses penyampaian pesan yang memanfaatkan berbagai macam media komunikasi dari komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun

secara tidak langsung, dalam komunikasi linear tidak akan terjadi feedback atau (timbang balik) terhadap pesan yang disampaikan oleh komunikator (Suriati,dkk, 2022:135). Maka dari itu pesan yang disampaikan bersifat singkat dan jelas. Menurut Claude Shannon dan Warren Weaver komunikasi linear adalah pesan yang dikirimkan oleh suatu sumber melalui penerima atau saluran. Pesan yang dikirim oleh sumber tersebut dapat berupa suara, kata-kata, tindakan atau gerak-gerik alami sebuah interaksi (Efendi, dkk, 2024:4).

Struktur dan pesan yang mudah dipahami oleh komunikan akan meningkatkan rasa kepuasan yang dirasakan oleh pasien jika informasi yang disampaikan dirasa relevan dan mudah untuk dicerna. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kasi Dokes Polrestabes Bandung yaitu Kopol drg. M. Sutria Haris Sp. di Klinik Pratama Polrestabes Bandung menyediakan beberapa poster terkait kesehatan, hal tersebut dilakukan untuk mengedukasi para pasien yang datang ke Klinik Pratama Polrestabes Bandung. Selain poster edukasi Klinik Pratama juga memperlihatkan poster jadwal dan waktu untuk menginformasikan klinik jadwal pelayanan, serta memberi informasi jenis pelayanan apa saja yang tersedia di Klinik Pratama Polrestabes Bandung.

Komunikasi linear yang diterapkan oleh Klinik pratama juga membantu para pasien untuk mengetahui nama-nama ruangan yang ada di klinik, hal tersebut dilakukan klinik dengan cara menempelkan alat penunjuk arah atau penanda nama ruangan agar pasien tidak kebingungan untuk mencari tempat yang dituju. Tidak hanya berupa poster, klinik juga menyediakan komunikasi linear melalui televisi yang menayangkan hal-hal edukasi terkait medis.

Hasil penelitian dari sub variabel pola komunikasi linear adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pola komunikasi linear Klinik Pratama dengan kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Pratama karena  $r_{Hitung} >$  dari  $r_{Tabel}$ . Maka dari itu dapat terlihat bahwa responden setuju bahwa pola komunikasi linear yang dilakukan oleh Klinik Pratama dalam memberikan kualitas pelayanan sudah terjalani dengan baik antara pasien dengan pihak di Klinik Pratama Polrestabes Bandung.

### **Hubungan Pola Komunikasi Sirkular Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama**

Komunikasi sirkular secara bahasa yaitu bulat atau melingkar, dalam proses komunikasi sirkular ini terjadi umpan balik antara komunikator kepada komunikan (Effendy, 2003: 39). Hal tersebut dianggap sebagai penentu paling penting dalam keberhasilan sebuah komunikasi. Dalam proses komunikasi sirkular, komunikasi akan terus berjalan karena akan terjadi umpan balik antara komunikator kepada komunikan. Komunikasi sirkular menitik-beratkan kepada sumber utama dan penerima pesan sebagai pelaku utama dalam berkomunikasi (Suriati,dkk, 2022:139).

Sebagaimana yang diterapkan oleh pihak Klinik Pratama, berdasarkan hasil wawancara menurut Kasi Dokes Polrestabes Bandung yaitu Kopol drg. M. Sutria Haris Sp. di Klinik Pratama Polrestabes Bandung semua pihak seperti dokter dan staff yang ada di klinik menjalankan pola komunikasi sirkular. Seperti pihak administrasi melakukan pola komunikasi sirkular ketika sedang menjelaskan proses administrasi kepada keluarga pasien, kemudian akan muncul antara pihak administrasi dengan keluarga pasien, hal tersebut akan terus berproses sampai pada akhirnya keduanya mencapai kesepahaman yang sama. Begitu juga dengan suster, ketika suster bertanya keluhan apa yang sedang dirasakan oleh pasien, maka pasien akan menjelaskan apa yang sedang ia rasakan, setelah itu suster akan menjelaskan keluhan pasien kepada dokter, dokter akan menjelaskan secara lebih detail keluhan yang sedang diderita oleh pasien, ketika pasien sedang menjelaskan keluhannya maka dokter akan mendengarkan dengan baik lalu menyampaikan secara detail apa yang terjadi.

Dengan menjalankan komunikasi sirkular akan memunculkan dialog yang aktif antara pasien dengan dokter dan staff di Klinik Pratama Polrestabes Bandung, maka pasien akan merasa lebih didengar dan dipahami, hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak klinik.

Hasil penelitian dari sub variabel pola komunikasi sirkular adalah terdapat hubungan yang signifikan antara pola komunikasi sirkular Klinik Pratama Polrestabed Bandung dengan

kualitas pelayanan terhadap pasien di Klinik Pratama karena  $r_{Hitung} >$  dari  $r_{Tabel}$ . Maka dari itu dapat terlihat bahwa responden setuju bahwa pola komunikasi sirkular yang dilakukan oleh Klinik Pratama dalam memberikan kualitas pelayanan sudah terjalani dengan baik antara pasien dengan pihak di Klinik Pratama Polrestabes Bandung.

Dalam hal ini komunikasi sirkular memegang peranan penting karena dengan adanya feedback yang diberikan akan meningkatkan kualitas pelayanan bagi Klinik Pratama. Dengan komunikasi sirkular dokter atau staff klinik dapat mengetahui berhasil atau tidaknya proses komunikasi dan feedback itu baik atau tidak. Jika feedbacknya baik maka dapat dianggap berhasil komunikasinya. Akan tetapi jika komunikasi berjalan tidak baik, komunikasi sirkular yang dilakukan tidak berjalan dengan lancar sehingga harus diketahui apa yang menjadi penyebab komunikasi tersebut tidak berjalan dengan baik (Suriati,dkk, 2022:140).

#### **D. Kesimpulan**

Setelah penulis menguraikan semua permasalahan yang terjadi pada penelitian yang berjudul “Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan di Klinik Pratama” pada bab-bab sebelumnya. Selanjutnya, penulis akan memasuki pada bab penutup yang berisikan kesimpulan serta saran-saran dari penelitian ini.

Berdasarkan yang telah diuraikan dan dianalisis pada bab sebelumnya, maka diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat hubungan dan positif mengenai “Hubungan Pola Komunikasi Primer Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama” memiliki nilai korelasi 0,732 dan berkategori kuat. Responden pada penelitian ini sudah memberikan penilaian yang positif terkait pola komunikasi primer yang terjadi di Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat hubungan dan positif mengenai “Hubungan Pola Komunikasi Sekunder Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama” memiliki nilai korelasi 0,525 dan berkategori sedang. Responden pada penelitian ini sudah memberikan penilaian yang positif terkait pola komunikasi sekunder yang terjadi di Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat hubungan dan positif mengenai “Hubungan Pola Komunikasi Linear Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama” memiliki nilai korelasi 0,674 dan berkategori kuat. Responden pada penelitian ini sudah memberikan penilaian yang positif terkait pola komunikasi linear yang terjadi di Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat hubungan dan positif mengenai “Hubungan Pola Komunikasi Sirkular Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama” memiliki nilai korelasi 0,617 dan berkategori kuat. Responden pada penelitian ini sudah memberikan penilaian yang positif terkait pola komunikasi sirkular yang terjadi di Klinik Pratama Polrestabes Bandung dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien di Klinik Pratama.

#### **Acknowledge**

Alhamdulillah Rabbil Aalamiin, segala puji bagi Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti mampu menyelesaikan skripsi penelitian ini dengan baik. Sholawat serta salam kita limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta sahabat dan keluarganya. Pada penelitian ini yang berjudul “Hubungan Pola Komunikasi Klinik Pratama dengan Kualitas Pelayanan terhadap Pasien” penelitian ini disusun untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Islam Bandung. Selama proses menulis skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak sekali dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Dengan begitu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih teruntuk semua pihak yang telah mendukung. Ucapan terima kasih ini peneliti sampaikan kepada Allah SWT. yang telah memberikan kelancaran serta

pertolongan yang melimpah sehingga peneliti mampu mengerjakan dengan lancar dan tepat waktu.

1. Terimakasih untuk orang tua serta Kakak. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan, kepedulian, serta kasih sayang, doa yang tiada henti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Terimakasih untuk Prof. Dr. Atie Rachmiate, M.Si. selaku dekan Fikom Unisba.
3. Ibu Dr. Ani Yuningsih, Dra.,M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi dan selaku dosen wali yang membantu peneliti.
4. Bapak Moh. Subur Dra., M.Si. selaku dosen pembimbing yang memberikan dukungan, arahan, serta saran-saran yang membangun selama proses bimbingan.
5. Ibu Indri Rachmawati, S.Sos., M.I.Kom selaku sekretaris program studi Ilmu Komunikasi
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti selama kurang lebih 4 tahun menempuh pendidikan di Universitas Islam Bandung.
7. Seluruh staff Klinik Pratma Polrestabes Bandung yang telah mendukung penelitian ini.

#### **Daftar Pustaka**

- [1] Rosita, Tita. 2017. Implikasi Pelaksanaan Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kinerja Keuangan : Analisis Laporan Keuangan dan Hospital Base Rate 2 RSUD Tipe C di Jawa Barat. Tesis. Universitas Indonesia.
- [2] Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. 2022. Kebijakan Pemerintah, Peluang, Tantangan, dan Kepemimpinan di Masa dan Pascapandemi covid-19. Jakarta: Kompas Media Nusantara
- [3] Pohan, I. S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan (Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan). Jakarta: EGC, 2007
- [4] Mulyana, dkk. Komunikasi Kesehatan. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018
- [5] Djamarah, 2004, Pola Komunikasi Orng Tua dan Anak Dalam Keluarga. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [6] A. H. Zuhdi and T. M. Umar, “Hubungan antara Citra Merek Universitas Al-Azhar Mesir dengan Minat Santri Melanjutkan Studi,” *Jurnal Riset Public Relations*, vol. 4, no. 1, pp. 31–38, 2024, doi: 10.29313/jrpr.v4i1.3764.
- [7] R. R. Dewi and O. Kurniadi, “Komunikasi Keluarga dalam Keluarga dengan Orang Tua Entrepreneur,” *Jurnal Riset Public Relations*, vol. 4, no. 1, pp. 57–64, 2024, doi: 10.29313/jrpr.v4i1.3827.
- [8] N. Z. Darajat and N. Yulianti, “Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Gerakan Aksi Kemanusiaan dan Pendidikan,” *Jurnal Riset Public Relations*, vol. 4, no. 1, pp. 65–70, 2024, doi: 10.29313/jrpr.v4i1.3898.