

---

**PELAYANAN KLINIK GLORIA DALAM MEMBERIKAN LAYANAN INFORMASI  
KESEHATAN PASIEN (IMPLIKASI LAYANAN INFORMASI  
BIMBINGAN DAN KONSELING)**

**Widar W. Maduwu**

Mahasiswa Prodi Bimbingan dan Konseling, FKIP Universitas Nias Raya  
(Widarwatimaduwu2000@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh dokter dan perawat Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Klinik Gloria Telukdalam terhadap pemberian layanan informasi kesehatan pasien (Implikasi layanan informasi Bimbingan dan Konseling). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Instrumen penelitain ini yaitu peneliti sendiri dengan memilih informan sesuai dengan kepakarannya yang terdiri dari 2 orang dokter, 2 oarang perawat dan 5 orang pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien telah diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien, akan tetapi beberapa pasien yang merasa kurang layanan informasi dari dokter dan perawat. Adapun faktor yang mempengaruhi layanan informasi yang kurang optimal yaitu: dokter dan perawat Klinik Gloria lebih banyaknya pasien yang dilayani sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien, lebih mengutamakan pasien yang gawat dari pasien yang penyakitnya biasa. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam pemberian layanan informasi kesehatan pasien belum maksimal dikarenakan banyaknya pasien yang dilayani. Saran bagi pimpinan Klinik Gloria supaya dapat menerima konselor sebagai tempat konsultasi pasien dalam memberikan layanan informasi kepada pasien dan tangan kesehatan ditambah. Bagi dokter dan perawat Klinik Gloria, sebaiknya lebih aktif dalam memberikan pelayanan maupun layanan informasi dalam meningkatkan kesehatan pasien.

**Kata Kunci:** *Pelayanan klinik gloria; layanan informasi BK; kesehatan pasien*

**Abstract**

*This research was motivated by doctors and nurses at the Gloria Clinic in providing patient health information services that were not optimal. This study aims to determine the services of the Gloria Telukdalam Clinic towards the provision of patient health information services (Implications of Guidance and Counseling information services) Qualitative research methods with qualitative descriptive approaches. nurses and 5 patients. The results of this study indicate that the Gloria Clinic's services in providing patient health information services have been provided in accordance with the patient's needs, but some patients feel that there is a lack of information services from doctors and nurses. the number of patients served so that the delivery of information to patients is less, prioritizing critical patients over patients with ordinary illnesses. Suggestions for the*

---

*leadership of the Gloria Clinic so that they can accept counselors as a place for consulting patients in providing information services to patients and health care providers are added. For doctors and nurses at Gloria Clinic. should be more active in providing services and information services in improving patient health.*

**Keywords:** *Gloria clinic services; BK patient health; information service*

## Pendahuluan

Semakin banyak usaha dibidang kesehatan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan maka akan didapati nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas konsumen. Selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi rumah sakit. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Perkembangan terkini menunjukkan bahwa masyarakat pengguna pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta semakin menuntut pelayanan yang bermutu. Pasien saat ini semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan, keamanan dan kenyamanannya. Apabila rumah sakit atau klinik tidak mempersiapkan secara lebih baik dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan, maka sarana tersebut akan di jauhi masyarakat dan masyarakat akan mencari sarana kesehatan alternatif. Setiap rumah sakit maupun klinik seharusnya meningkatkan penampilan masing-masing secara terencana sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat agar dapat terus berkembang.

Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Menurut Azwar (1996) pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit

serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat.

Menurut Bambang Ismaya (2019:29), "Layanan informasi bermaksud memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki". Pentingnya layanan informasi bagi manusia dapat dilihat dari tujuan layanan informasi yang diberikan pada individu, terutama kepada pasien yang membutuhkan informasi tentang kesehatan. Untuk menjaga kesehatan perlu diterapkan pola hidup sehat yaitu salah satunya berolahraga, menjaga pola makan, menciptakan lingkungan yang sehat, dan istirahat yang cukup. Pemberian layanan informasi adalah langkah yang tepat untuk dilaksanakan karena layanan informasi bertujuan untuk membantu individu agar dapat memahami cara meningkatkan keesehatan.

Setiap orang pada umumnya memerlukan kesehatan, kesehatan adalah hal yang sangat penting bagi setiap orang, di setiap usia. Kesehatan menjadi bertambah nilai pentingnya karena di usia ini pertumbuhan, baik tubuh maupun mental, berada pada tahap puncak yang nantinya akan berpengaruh pada kehidupan di usia selanjutnya.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien (Implikasi layanan informasi bimbingan dan konseling) belum maksimal. Pasien sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan layanan informasi yang selayaknya sesuai dengan kebutuhan individu atau kebutuhan pasien tersebut. Untuk meningkatkan kesehatan pasien

digunakan beberapa cara, salah satunya adalah melalui pelayanan kesehatan dan layanan informasi sebagai salah satu komponen dalam program bimbingan, yang sekaligus menjadi salah satu layanan bimbingan. Komponen ini mencakup usaha untuk membekali pasien dengan pengetahuan serta pemahaman tentang meningkatkan kesehatan dirinya dan tentang proses perkembangan pasien. Kesehatan pasien merupakan keadaan dimana pasien mendapat pelayanan, perhatian dan kesehatan sebagaimana yang diharapkan. Dalam meningkatkan kesehatan pasien sangat tergantung dari pelayanan dan informasi yang tersedia, informasi tersebut harus valid dan dapat diperoleh oleh pasien untuk meningkatkan kesehatannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **"Pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan dan Konseling)"**.

Berdasarkan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor layanan informasi kesehatan pasien di Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Menurut Strauss dan Corbin (1997), dalam (Sujarweni 2010:19) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan

prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kualitatif (pengukuran). Sedangkan menurut Bogdan dan Taylor (1992), dalam (Sujarweni 2010:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

Metode penelitian kualitatif sifatnya deskriptif karena data dianalisis tidak untuk menerima atau menolak hipotesis (jika ada), melainkan hasil itu berupa deskripsi dari gejala-gejala yang diamati. Maka metode tersebut merupakan langkah yang dilakukan dalam mendeskripsikan Penerapan Layanan Informasi Karier dalam Meningkatkan Kesiapan kerja.

Jenis penelitian yaitu metode penelitian deskriptif. Menurut Suryabrata (2013: 75-76), ciri-ciri penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. tujuan penelitian deskriptif untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Menurut Soejono dan Abdurrahman (2005: 21) metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat, serta mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari satu fenomena.

Tempat penelitian yaitu di Klinik Gloria Telukdalam Nias Selatan. Adapun waktu penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 1 (satu) bulan

melaksanakan observasi, wawancara, dokumentasi kepada informan.

Dalam penelitian ini terdapat dua data yakni, data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil yang didapatkan oleh peneliti secara langsung, yakni wawancara, dan pengamatan secara langsung. Sedangkan data sekunder, berupa arsip atau dokumen-dokumen seperti dokumentasi dokter, perawat, dan pasien dalam pelayanan kesehatan, dan foto.

Sumber data dalam penelitian ini diambil dari (1) informan, (2) tempat dan peristiwa, dan (3) arsip atau dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian. Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah dokter, perawat dan pasien. Data yang dikumpulkan adalah hasil wawancara dan pengamatan secara langsung.

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting didalam metode ilmiah. Oleh karena itu ada beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian apapun, termasuk penelitian kualitatif, dan digunakan untuk memperoleh informasi atau data sebagai tujuan penelitian. Menurut Yusuf (2013: 387), Apabila diperhatikan kedua teknik pengumpulan data yang telah dibicarakan, jelas bahwa kedua jenis teknik tersebut hanya dapat mengungkapkan tingkah laku verbal (*verbal behavior*), tetapi kurang mampu mengungkap tingkah laku non-verbal. Salah satu teknik yang dapat untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal adalah dengan menggunakan teknik observasi.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa teknik observasi merupakan sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, mencium atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian menyimpulkan dari apa yang diamati. Jadi pengamat adalah kunci keberhasilan dan keputusan hasil penelitian.

Dalam teknik wawancara, peneliti menyiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan baik kepada dokter, dan perawat klinik mengenai topik penelitian secara tatap muka, dan peneliti merekam jawabannya. Menurut Esterberg (2002) dalam (Sugiyono 2010:410), wawancara dapat didefinisikan sebagai penemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Setelah melakukan wawancara dengan Dokter, dan Perawat Klinik, dan pasien, maka tahap selanjutnya adalah pengumpulan data dengan teknik dokumen. Dokumentasi merupakan bentuk kegiatan atau proses yang secara sistematis dalam melakukan pencarian, pemakaian, penyelidikan, penghimpunan, dan penyediaan dokumen untuk memperoleh penerangan, pengetahuan, keterangan, serta sumber- sumber informasi yang berasal dari informan. Menurut Yusuf (2013: 393-394), Metode dokumentasi merupakan catatan atau karya seseorang tentang sesuatu yang sudah berlalu, dokumen tentang orang atau kelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sesuai dan terkait dengan fokus penelitian adalah sumber informasi yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif. Dokumen tersebut

dapat berbentuk teks tertulis, *artefacts*, gambar maupun photo.

Maka dapat disimpulkan bahwa teknik dokumnetasi merupakan salah satu metode atau cara seorang peneliti dalam melakukan pengumpulan data- data yang digunakana dalam proses penelitian serta yang dibutuhkan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya dan yang mengetahui tentang narasumber.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Menurut Bodgan dalam Sigoyono (2016:244) "analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam hal ini artinya analisis data biasanya luas maka bisa disederhanakan untuk akhirnya bisa dipahami dengan mudah.

Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Miles (1994) dan Faisal (2003) dalam (Sujarweni 2014:34-36) proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut: reduksi data, penyajian data, menyimpulkan dan verifikasi.

Pengecekan keabsahan data perlu dilakukan agar data yang diperoleh dapat dipercaya atau tidak diragukan. Untuk itu ada beberapa cara yang dilakukan untuk mengecek keabsahan data.

#### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan disajikan dalam bentuk metode deskriptif. Adapun teknik

pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi dukomentasi. Berikut mengenai data yang diperoleh berdasarkan metode yang diuraikan dibab sebelumnya.

Pada bagian ini, peneliti mendeskripsikan atau menggambarkan semua temuan penelitian yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi dilapangan dengan 9 orang informan. Pada temuan penelitian ini, telah menggali informasi yang sesungguhnya dari jawaban responden yang sudah terpilih. Peneliti telah menyaring data (reduksi data), atau dapat disebut (*display data*), yang layak dimuat didalam temuan penelitian maupun pembahasan penelitian. Penelitian ini belum pernah diteliti khususnya di Klinik Gloria. Adapun hasil wawancara yang terkait dengan temuan terhadap Klinik Gloria dalam peningkatan kesehatan pasien adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien telah dilakukan oleh dokter dan perawat Klinik Gloria dalam meningkatkan kesehatan pasien, namun beberapa pasien yang belum sepenuhnya menerima informasi dari dokter dan perawat Klinik Gloria karena banyak pasien yang dilayani sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien dan lebih mengutamakan pasien yang gawat dari pada pasien yang penyakitnya biasa. Pelayanan informasi yang baik kesehatan pasien dapat tercapai dengan anjuran dokter tentang pola hidup sehat dan pasien mengikuti yang telah disampaikan oleh dokter kepadanya.

Tenaga medis dalam memberikan layanan informasi kepada pasien tentang kesehatan yang dibutuhkan oleh individu.



Dalam layanan ini disampaikan berbagai informasi, kemudian diolah dan digunakan untuk kepentingan hidup dan perkembangannya. Layanan informasi yang diberikan kepada pasien yaitu tentang pola hidup sehat, dilarang merokok, mendiagnosis obat-obatan pada keluhan pasien dan mendaftar pada saat berobat di Klinik Gloria. Layanan informasi masih kurang optimal karena beberapa faktor yaitu banyaknya pasien sehingga pemberian layanan informasi kesehatan tidak tersampaikan secara keseluruhan dan lebih mengutamakan pasien yang gawat darurat dari pada pasien yang penyakitnya biasa dan belum ada papan informasi tentang jadwal dokter di Klinik Gloria.

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang sudah peneliti sampaikan sebelumnya bahwa wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Data primer dalam hal ini adalah data yang di dapatkan peneliti tentang pelayanan Klinik Gloria terhadap peningkatan kesehatan pasien (implikasi layanan informasi Bimbingan dan Konseling) dan data sekundernya adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan memilih informan dokter, perawat dan pasien yang membutuhkan pelayanan yang baik, dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan Klinik Gloria Terhadap peningkatan kesehatan pasien dalam memenuhi kebutuhannya.

Pengumpulan data dalam bentuk wawancara yang diajukan dalam bentuk daftar pertanyaan secara lisan terhadap responden (subjek) dan melakukan observasi langsung. Namun dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara mendalam kepada dua orang dokter, dua orang perawat dan lima orang

pasien responden untuk menanyakan atau menggali kembali informasi yang ada di Klinik Gloria tentang Pelayanan Klinik Gloria terhadap peningkatan kesehatan pasien (implikasi layanan informasi Bimbingan dan Konseling). Sebagaimana teknik penentuan informan dengan teknik purposive sampling, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan atau melihat keparannya berdasarkan tujuan penelitian. Kemudian melakukan pengamatan langsung dilokasi penelitian ini.

Narasumber dalam penelitian (informan inti) adalah orang yang benar-benar dokter, perawat dan pasien di Klinik Gloria. Narasumber pertama yaitu dr. Boy Anugrah Laia. dan dr. Lidwina Nislili Manao, sebagai dokter di Klinik Gloria. Narasumber kedua yaitu Firdaus Gowasa, Amd.Kep. dan Yantri Nisiatif Sarumaha, Amd.Keb. sebagai perawat Klinik Gloria. Narasumber ketiga yaitu : Janulo Laia, Sudarmam Zebua, Tiarman Laia, Teti Hulu, Dirna Laia.

Pelaksanaan penelitian dimulai pada tanggal 03 November 2021 peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan Klinik Gloria dan sekaligus dokter di Klinik Gloria. Pada pertemuan pertama sebelumnya peneliti telah memperkenalkan diri dan menjelaskan kedatangan peneliti. Berdasarkan hasil wawancara kepada dokter Klinik Gloria (dr. Boy Anugerah Laia) mengatakan "pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien sudah terlaksana sesuai dengan kebutuhan pasien, pelayanan yang diberikan kepada pasien seperti memberikan perhatian, fokus kepada pasien, dan yang paling penting adalah kenyamanan kepada pasien". dan (dr. Lidwina Nislili Manao) mengatakan

“pelayanan Klinik Gloria sudah diberikan kepada pasien sesuai yang diharapkan pasien, pelayanan yang diberikan kepada pasien seperti memeriksa penyakit pasien, mendiagnosis gejala-gejala penyakit pasien dan memberikan layanan informasi kesehatan pasien” dari hasil wawancara diatas bahwa pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien telah terlaksanakan sesuai yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan yang diberikan oleh dokter kepada pasien yang membutuhkan pelayanan dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien sesuai dengan kebutuhan yang diperlukannya. Hal ini mengikuti perkembangan pasien dan kaidah-kaidah yang berlaku di klinik Gloria.

Dokter dalam hal melakukan pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien (implikasi layanan informasi Bimbingan dan Konseling) ada beberapa faktor-faktor yang memengaruhi layanan informasi kesehatan pasien yaitu menurut (dr. Boy Anugerah Laia) dan (dr. Lidwina Nislili Manao) banyaknya pasien yang dilayani sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien, lebih mengutamakan pasien gawat dari pada pasien yang penyakitnya biasa. Dalam hal ini salah satu peran dokter yakni, memberikan layanan informasi yang baik kepada pasien agar merasa nyaman, diperhatikan keadaan pasien, memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pasien agar lebih tenang dalam menghadapi penyakit pasien. Tujuannya untuk tercapainya keinginan pasien untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Pelayanan Klinik Gloria merupakan hal yang tepat, melalui pelayanan ini, pasien merasa nyaman akan pelayanan yang diterimannya sehingga kebutuhannya bisa

terpenuhi dan dapat menerima pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada perawat Klinik Gloria pada tanggal 06 November 2021 tentang bagaimana pelayanan Klinik Gloria terhadap peningkatan kesehatan pasien, apakah telah berjalan dengan baik atau tidak. Maka sesuai penjelasan oleh perawat Klinik Gloria menyatakan bahwa telah diberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kebutuhannya. Dalam hal inilah pasien diberikan pelayanan yang baik dalam meningkatkan kesehatannya.

Perawat Klinik Gloria dalam hal melakukan pelayanan terhadap pasien dalam meningkatkan kesehatan perlu adanya layanan informasi sehingga pasien mudah dalam meningkatkan kesehatannya. Metode pelayanan yang seringkali diterapkan kepada pasien, yaitu sapaan, senyum, memperhatikan pasien, dan melayani pasien dengan baik. Metode ini dipergunakan untuk membantu pasien sehingga pasien merasa nyaman berobat di Klinik Gloria. Dengan adanya pelayanan yang baik pasien dapat meningkatkan kesehatannya dan kecemasan pasien berkurang setelah berobat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada pasien pada tanggal 11 November 2021 tentang pelayanan Klinik Gloria terhadap peningkatan kesehatan pasien. Maka dalam hal ini penjelasan beliau menyatakan bahwa pelayanan Klinik Gloria telah dilakukan dengan baik. Pemberian pelayanan kepada pasien dilakukan selama berobat atau menginap di Klinik Gloria. Dengan metode-metode yang telah diterapkan, membuat pasien merasa nyaman dan berkurangnya kecemasan pada diri pasien.



Sebagai dokter, perawat Klinik Gloria sangat penting diterapkan layanan informasi kepada pasien sehingga pasien dapat lebih mudah dalam meningkatkan kesehatannya. Dalam memperlancar pelayanan yang baik sangatlah membutuhkan kerja sama yang baik dari pihak-pihak yang sangat diperlukan. Pertama, pihak Klinik, seperti dokter, perawat, dan semua yang bekerja di Klinik Gloria menerapkan layanan informasi kepada pasien. Kedua, dari pihak pasien, dapat melakukan atau melaksanakan yang sudah di terapkan atau mengikuti anjuran yang disampaikan kepada pasien tentang peningkatan kesehatannya. Berdasarkan pendukung tersebut dapat terlaksananya pelayanan yang dapat meningkatkan kesehatan pasien.

Berdasarkan temuan peneliti di atas pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien sudah terlaksana sesuai dengan kebutuhan pasien. Tetapi masih terdapat pasien yang kurang mendapatkan layanan informasi karena perawat Klinik Gloria lalai dalam memberikan layanan informasi kesehatan dikarenakan beberapa faktornya yaitu banyaknya pasien yang dilayani sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien, lebih mengutamakan pasien yang gawat dari pasien yang penyakitnya biasa dan belum ada papan informasi tentang jadwal dokter di Klinik Gloria.

Layanan informasi adalah layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Dalam layanan ini disampaikan berbagai informasi, kemudian diolah dan digunakan untuk kepentingan hidup dan perkembangannya. Layanan informasi di Klinik Gloria masih tergolong dalam kategori sedang atau di ambang batas kewajaran, dikarenakan bahwa layanan informasi yang ada di

Klinik Gloria sudah disampaikan kepada pasien sesuai dengan kebutuhan pasien tersebut, akan tetapi ada beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi layanan informasi yang kurang optimal yaitu banyaknya pasien sehingga pemberian layanan informasi kesehatan tidak tersampaikan secara keseluruhan dan lebih mengutamakan pasien yang gawat darurat dari pada pasien yang penyakitnya biasa dan belum ada papan informasi tentang jadwal dokter di Klinik Gloria.

Layanan informasi berusaha memenuhi kekurangan individu akan informasi yang mereka perlukan. Dalam layanan ini, disampaikan berbagai informasi, kemudian diolah dan digunakan itu untuk kepentingan hidup dan perkembangannya.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan peneliti tentang Pelayanan Klinik Gloria dalam Memberikan Layanan Informasi Kesehatan Pasien (Implikasi Layanan Informasi Bimbingan Dan Konseling), maka dapat disimpulkan bahwa: Pelayanan Klinik Gloria dalam memberikan layanan informasi kesehatan pasien sesuai dengan kebutuhan pasien, perawat Klinik Gloria lalai dalam mengikuti prosedur pelaksanaan perawatan kepada pasien sehingga kurang penyampaian informasi kepada pasien, lebih mengutamakan pasien yang gawat darurat dari pada pasien yang penyakitnya biasa. Layanan informasi masih kurang optimal karena beberapa faktor yaitu banyaknya pasien sehingga pemberian layanan informasi kesehatan tidak tersampaikan secara keseluruhan dan belum ada papan informasi tentang jadwal dokter di Klinik Gloria.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti ingin memberikan saran dan masukan:

1. Bagi pimpinan Klinik Gloria hendaknya dapat menerima konselor sebagai tempat konsultasi pasien dalam memberikan layanan informasi kepada pasien dan tenaga kesehatan ditambah.
2. Bagi dokter Klinik Gloria, sebaiknya lebih aktif dalam memberikan pelayanan maupun layanan informasi dalam meningkatkan kesehatan pasien.
3. Bagi perawat Klinik Gloria, sebaiknya lebih fokus dalam memberikan pelayanan dan perhatian serta layanan informasi agar pasien merasa nyaman saat berobat di Klinik Gloria.
4. Bagi pasien lebih memahami bahwa kesehatan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam hidup dan harus diutamakan agar terbebas dari penyakit yang tidak diinginkan.
5. Bagi peneliti selanjutnya agar lebih memahami apa saja yang menjadi kesulitan dalam meningkatkan kesehatan pasien dalam pemberian pelayanan yang baik selain dari layanan informasi.
6. Bagi pembaca, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi materi maupun metodologi. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan dan membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini, semoga karya ilmiah kecil ini dapat bermanfaat bagi kita terutama bagi peneliti.

#### Daftar Pustaka

Arifin, Syamsul, Rahma F. Wulandari A.  
Dan Anhar V.Y. 2016. *Dasar-dasar*

*Manajemen Kesehatan. Banjarmasin:*  
Pustaka Banua.

Emirfan, TI. 2011. *Healthy Habits You Must Know*. Jogjakarta. PT. Buku Kita.

Fadillah, Rachmat. 2009a. *Pedoman Kesehatan Bagi Anak Usia Sekolah*. Banten: Talenta Pustaka Indonesia.

Fadillah, Rachmat. 2009b. *Cara Hidup Sehat*. Banten: Talenta Pustaka Indonesia.

Gunarti, Rina & Masrudi, Muchtar. 2019. *Rekam Medis dan Informasi Kesehatan*. Yogyakarta. Thema Publishing.

Ismaya, Bambang. 2019. *Bimbingan dan konseling (Studi, Karier, dan Keluarga)*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Iman, Arief Tarmansyah, Suryani Dewi Lena. 2017. *Manajemen Mutu Informasi I: Quality Assurance*, Desain oleh Tim P2M2.

Mathar, Irmawati. 2018. *Manajemen Informasi Kesehatan (Pengelolaan Dokumen Rekam Medis)*. Yogyakarta. CV Budi Utama.

Prayitno & Erman, Amti. 2014. *Dasar-dasar Bimbingan dan konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryabrata, Sumadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT. RajaGrafindo Persada

Sugiyono. 2016a. *metode penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2016b. *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

\_\_\_\_\_ 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sulistyarini & Jauhar, Mohammad. 2014. *Dasar--Dasar Konseling*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta. PT. Pustaka Baru.
- Winkel & Hastuti, Sri. 2007. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Amalia, Rahayu, Huda, Nurul. 2020. Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan pada Klinik Smart Medical. *Jurnal SISFOKOM*, (Online), Volume 09, Nomor 03, ([rahayu\\_amalia@binadarma.ac.id](mailto:rahayu_amalia@binadarma.ac.id), [nurul\\_huda@binadarma.ac.id](mailto:nurul_huda@binadarma.ac.id), diakses 10 Febuari 2022).
- Laia, B., Sarumaha, M., Zalukhu, M. C., Ndruru, M., Telaumbanua, T., Ndraha, L. D. M., & Harefa, D. (2021). PENDEKATAN KONSELING BEHAVIORAL TERHADAP PERKEMBANGAN MORAL SISWA. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 4(1), 159-168.
- Laia, B. (2019). Social Injustice In Stella Knightley's Novel Girl Behind The Mask. *Jurnal Education and Development*, 7(4), 315-315.
- Laia, B. (2019). Improving the Students' Ability in Speaking by Using Debate Technique at the Tenth Grade of SMK Negeri 1 Aramo. *Scope: Journal of English Language Teaching*, 4(1), 1-9.
- Laia, B. (2018). Kontribusi Motivasi Dan Minat Belajar Terhadap Kemampuan Berbicara Bahasa Inggris Mahasiswa Program Studi Bimbingan Konseling Stkip Nias Selatan. *Jurnal Education and Development*, 6(1), 70-70.
- Laia, B., Zagoto, S. F. L., Fau, Y. T. V., Duha, A., Telaumbanua, K., Ziraluo, M., ... & Harefa, D. (2022). PROKRASINASI AKADEMIK SISWA SMA NEGERI DI KABUPATEN NIAS SELATAN. *Jurnal Ilmiah Aquinas*, 162-168.
- Laia, B., & Zai, E. P. (2020). Motivasi Dan Budaya Berbahasa Inggris Masyarakat Daerah Tujuan Wisata Terhadap Perkembangan Bahasa Anak Di Tingkat Slta (Studi Kasus: Desa Lagundri-Desa Sorake-Desa Bawomataluo). *Jurnal Education and Development*, 8(4), 602-602.
- Gaho, J., Telaumbanua, K., & Laia, B. (2022). EFEKTIVITAS LAYANAN KONSELING KELOMPOK DENGAN TEKNIK ROLE PLAYING DALAM MENINGKATKAN INTERAKSI SOSIAL SISWA KELAS X SMA NEGERI 1 LAHUSA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Counseling For All (Jurnal Bimbingan dan Konseling)*, 1(1), 38-46.
- Toruan, Eka Masi Lumban. 2017. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*, Skripsi. (Online), Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara, (<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/2166/131000607.pdf>, diakses 28 September 2021).
- Nikmah, Nafiatum, 2016. *Keefektifan Layanan Informasi untuk Meningkatkan Pemahaman Kesehatan Reproduksi Siswa Kelas 9 SMP N 1 Bonang Demak Tahun Ajaran 2015/2016*. Skripsi. (Online), Semarang: Jurusan Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Semarang, (<http://lib.unnes.ac.id/23246/1/1301411031.pdf>, diakses 06 Desember 2021).
- Wowor, Liando, Rares. 2016. *Pelayanan Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas Amurang*

Timur Kabupaten Minahasa Selatan.  
*Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan  
Sumberdaya Pembangunan (Online),*  
Volume 3,  
(<https://123dok.com/document/yee3v8ey-pelayanan-kesehatan-kesehatan-masyarakat-puskesmas-kabupaten-minahasa-society.html>, diakses 10  
Februari 2016)