



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN)

(The Quality Of Public Services Study of Health Services At Psychiatric Polyclinic of Ernaldi Bahar Hospital, South Sumatera Province)

Yenny Ratnawaty¹, Andy Alfatih^{2*}, Andries Lionardo³

^{1,2,3}Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya Palembang
korespondensi email : andyalfatih@fisip.unsri.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kesehatan jiwa semakin meningkat secara global, dengan pengakuan yang semakin besar maka akan semakin pentingnya menyediakan layanan jiwa berkualitas tinggi. Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan merupakan satu-satunya rumah sakit jiwa yang berada di Provinsi Sumatera Selatan sehingga pelayanan yang diberikan harus berkualitas. **Tujuan:** Untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu menggunakan 5 dimensi yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. **Metode:** Penelitian ini dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dengan menggunakan metode *gap analysis-IPA (Importance Performance Analysis)* yang digambarkan dalam diagram kartesius. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarakan kepada 100 orang responden pendamping pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. **Hasil :** Dari analisa dari penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan didapat nilai persentase 83,62% dalam kategori baik namun masih terdapat kesenjangan antara persepsi dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan dimana hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan karena memiliki nilai gap negatif disemua indikator. **Diskusi :** Berdasarkan hasil diagram kartesius menunjukkan bahwa beberapa indikator yang menjadi faktor penghambat pelayanan kesehatan yaitu fasilitas sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti toilet pengunjung, Kecepatan dan ketepatan petugas dalam membantu kebutuhan pengunjung.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Kesehatan, *Gap Analysis, Importance Performance Analysis*.

ABSTRACT

Introduction: In recent years, attention to mental health has increased globally, with greater recognition of the importance of providing high-quality mental services. Ernaldi Bahar Hospital of South Sumatra Province is the only mental hospital in South Sumatra Province so that the services provided must be of high quality. **Objective:** In measuring the quality of health services provided, namely using 5 dimensions, namely the dimensions of *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. **Method:** This research was analysed using descriptive statistical methods using the *gap analysis-IPA (Importance Performance Analysis)* method which is described in a Cartesian diagram. This research is descriptive with a quantitative approach, data collection techniques using questionnaires distributed to 100 patient companion respondents selected using accidental sampling techniques. **Results:** From the analysis of the respondents' assessment of the quality of health services, a percentage value of 83.62% was obtained in the good category, but there was still a gap between the perceptions and expectations of respondents regarding the quality of health services where the results showed that health services at the Ernaldi Bahar Hospital Mental Polyclinic had not been able to meet the expectations of service users because it had a negative gap value in all indicators. **Discussion:** Based on the results of the Cartesian diagram, it shows that several indicators that are inhibiting factors for health services, namely inadequate facilities and infrastructure such as visitor toilets, speed and accuracy of officers in helping visitors' needs.

Keywords: Public Services, Health Services, *Gap Analysis, Importance Performance Analysis*.



PENDAHULUAN

Pemerintah menjamin kesehatan bagi setiap warga negara secara menyeluruh dan komperhensif baik itu pelayanan kesehatan fisik maupun mental sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terbatas kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan khusus seperti Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ). Gangguan jiwa adalah kondisi dimana pikiran, perilaku dan suasana hati mempengaruhi kesehatan dan ditandai dengan adanya gangguan secara klinis yang mengganggu kesadaran serta kesulitan dalam mengontrol diri dan emosi dari perilaku seseorang. (Salsabilah, Shaluhiyah, and Mustofa 2023)

Masalah gangguan mental masih menjadi masalah besar di Indonesia, menurut laporan hasil Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) tahun 2018 diketahui bahwa prevalensi gangguan mental emosional pada penduduk Indonesia masih tinggi yaitu sebesar 9,8%. Hal ini dapat mempengaruhi aktivitas tiap individu baik secara langsung maupun tidak langsung bahkan dapat berdampak pada penurunan produktivitas individu. (Kementerian Kesehatan 2021)

Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kesehatan jiwa telah meningkat secara global berdasarkan data WHO bahwa gangguan jiwa menyumbang 14,4% YLDs (Dewi, Raviola, and Sari 2021). Maka dengan pengakuan yang semakin besar akan pentingnya menyediakan layanan psikiatri berkualitas tinggi. Indonesia merupakan sebuah negara dengan populasi yang beragam dengan berbagai tantangan kesehatan, telah membuat kemajuan signifikan dalam meningkatkan sistem kesehatannya. Namun, stigma yang berkembang di masyarakat mengenai kesehatan jiwa masih cenderung negatif dan masih ada diskriminasi sehingga diperlukan pelayanan yang lebih komperhensif bagi masyarakat khususnya yang memerlukan pelayanan psikiatri.

Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Republik Indonesia 2009)

Rumah sakit jiwa sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang berperan aktif dalam menanggulangi pasien dengan gangguan psikiatri yang menyediakan pelayanan kesehatan secara komprehensif baik berupa pelayanan gawat darurat, selanjutnya pelayanan rawat jalan serta pelayanan rawat inap yang dapat dimanfaatkan seluas-luasnya bagi kesehatan masyarakat. (Republik Indonesia 2023). Sehingga rumah sakit jiwa menjadi salah satu area kritis yang memerlukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan terlebih dengan stigma negatif yang berkembang di masyarakat terhadap penyakit dengan gangguan psikiatri/mental. Seharusnya pelayanan yang diberikan tidak boleh bersifat diskriminatif dan harus berkualitas. Kualitas yang dimaksud ialah tolak ukur dari pelayanan yang diberikan memberikan manfaat bagi kesehatan individu maupun populasi untuk memaksimalkan hasil yang dikehendaki yang sejalan dengan pengetahuan profesional terkini. (Sari and Suar 2023)

Instansi pemerintah merupakan instansi yang memberikan pelayanan baik berupa barang maupun jasa terutama di bidang kesehatan sering kali dihadapkan dengan permasalahan dasar yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang diberikan seperti petugas yang kurang peduli dan cuek serta kurang komunikatif dalam memberikan penjelasan pada pengunjung dan petugas dinilai kurang bersungguh-sungguh dalam melayani pasien, kurangnya penjelasan petugas dalam memberi informasi terkait dengan prosedur maupun administrasi yang harus dipenuhi bagi pasien, dan petugas tidak menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan. (Kasiyo and Triyoso 2021), selain itu unsur yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan juga terkait dengan fasilitas yang tersedia masih kurang baik, informasi



terkait biaya tidak informatif dan kurang jujur, serta komunikasi petugas ke pasien/keluarga pasien yang tidak efektif (Khainuddin, Kusmanto, and Isnaini 2020) kurangnya tenaga kesehatan, keterbatasan obat-obatan yang tersedia, waktu tunggu yang lama dan prosedur pelayanan yang rumit serta diskriminasi pelayanan juga dapat menjadi faktor penghambat kualitas pelayanan kesehatan (Azizi 2023). Selain itu jumlah perawat yang minim juga mempengaruhi performa pelayanan yang optimal. (Ahmad, Tanjung, and Gurning 2024)

Fenomena diatas hampir terjadi diberbagai rumah sakit selaku institusi pelayanan publik di bidang kesehatan, termasuk yang terjadi pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yang meliputi pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan dan pelayanan rawat inap. Salah satu pelayanan rawat jalan yang ada yaitu Poliklinik Jiwa. Poliklinik Jiwa merupakan *show window* dari seluruh pelayanan yang ada di Rumah Sakit, jika citra pelayanan yang diberikan di Poliklinik Jiwa baik maka seluruh citra pelayanan yang ada akan baik, sebaliknya jika citra pelayanan yang diberikan pada poliklinik jiwa buruk maka seluruh pelayanan yang ada akan dianggap buruk. Selain itu juga Poliklinik Jiwa juga merupakan salah satu pintu masuk pasien ke rawat inap jika pasien membutuhkan penanganan lebih intensif sekaligus merupakan layanan tingkat lanjut sesuai dengan kedudukan rumah sakit sebagai Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FKRTL). (Tidar and Suparman 2018)

Berdasarkan data observasi awal terkait pelayanan kesehatan di Poliklinik Ernaldi Bahar didapatkan bahwa banyak komplain pengunjung mengenai lamanya pelayanan, waktu tunggu yang melebihi standar, antrian pendaftaran pasien yang tidak teratur dan berdesakan, masih banyak fasilitas yang ada belum memenuhi standar termasuk ruang tunggu pasien yang panas dan sempit membuat pengunjung kurang nyaman saat menunggu antrian selama pelayanan. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan poliklinik jiwa sepi pengunjung bahkan jumlah kunjungan selalu meningkat tiap tahunnya. Hal ini menjadi menarik

mengingat persaingan di bidang kesehatan saat ini sangat ketat, pelayanan rawat jalan jiwa sudah tersedia di beberapa rumah sakit umum di wilayah Provinsi Sumatera Selatan lengkap dengan dokter spesialis jiwa. Tentu hal ini menyebabkan Rumah Sakit Ernaldi Bahar harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang mampu memberikan kepuasan bagi pasien khususnya pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan agar tidak terjadi penurunan kunjungan pasien dan tetap dapat mempertahankan eksistensinya terutama untuk pelayanan rawat jalan jiwa. Selain itu belum banyak penelitian yang mengukur sejauhmana kualitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa di Indonesia (Ratnawaty, Alfatih, and Lionardo 2024)

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik (Studi Terhadap Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024) ”.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini dilakukan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Dalam menganalisa data metode yang digunakan adalah deskriptif statistik dimana hasilnya didapat melalui penghitungan rata-rata, standar deviasi dan penghitungan prosentase. Selain itu dalam menentukan kesenjangan antar indikator penghitungan yang digunakan adalah dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pendamping pasien yang berkunjung dan berobat di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Periode Tahun 2024 sebanyak 16.383 orang. Dengan penghitungan sampel menggunakan rumus slovin sehingga didapatkan hasil sampel berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan samplingnya yaitu teknik *accidental sampling*.



HASIL

Sebagai tahapan awal peneliti mendeskripsikan karakteristik dari responden sebagai indikator dalam akurasi data dan memberikan gambaran objektif dari responden terhadap penelitian yang dilakukan. Maka dari itu, peneliti mendeskripsikan terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden dalam penelitian ini. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki – Laki	42	42 %
2	Perempuan	58	58 %
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah responden berjenis kelamin perempuan (58%) dibandingkan responden laki-laki.

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Frek	%
1	17 – 29 Tahun	22	22 %
2	30 – 39 Tahun	23	23 %
3	40 – 49 Tahun	30	30 %
4	50 – 59 Tahun	17	17 %
5	> 60 Tahun	8	8 %
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah responden dengan rentang usia antara 40 – 49 tahun (30%), selanjutnya rentang usia antara 30 – 39 tahun, kemudian rentang usia antara 17 – 29 tahun, lalu rentang usia antara 50 – 59 tahun, sedangkan responden paling sedikit yaitu responden dengan usia diatas 60 tahun.

Tabel 3

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	7	7 %
2	SLTP	7	7 %
3	SLTA	39	39 %
4	Diploma	19	19 %
5	Sarjana	25	25 %
6	Magister	3	3 %
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA sebanyak 39 orang (39%), selanjutnya pendidikan S1/Sarjana, kemudian pendidikan DIII/Diploma, lalu pendidikan SD, SLTP, sedangkan responden paling sedikit yaitu responden dengan pendidikan S2/Magister.

Tabel 4

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah

No	Asal Daerah (Kab/Kota)	Frekuensi	%
1	Banyuasin	21	21 %
2	Lahat	3	3 %
3	Muara Enim	2	2 %
4	Musi Banyuasin	2	2 %
5	Ogan Ilir	3	3 %
6	OKI	7	7 %
7	OKU	1	1 %
8	OKU Timur	1	1 %
9	Palembang	57	57 %
10	Pali	1	1 %
11	Prabumulih	2	2 %
Total		100	100%

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berasal dari Kota Palembang sebanyak 57 orang (57%), selanjutnya berasal dari daerah Kab. Banyuasin, kemudian berasal dari Kab. OKI, lalu berasal dari Kab. Ogan Ilir, Kab. Lahat, kemudian berasal dari Kab. Muara Enim, Kab. Prabumulih dan Kab. Musi Banyuasin, sedangkan responden paling sedikit yaitu responden yang berasal dari Kab. OKU, Kab. OKU Timur dan Kab. Pali sebanyak masing-masing 1 orang (1%).

Tabel 5

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	BUMD	1	1 %
2	Buruh	15	15 %
3	Dosen	1	1 %
4	Guru	7	7 %
5	Honor	7	7 %
6	IRT	20	20 %
7	Karyawan Swasta	16	16 %
8	Mahasiswa	4	4 %
9	Pedagang	4	4 %
10	Pensiunan	1	1 %
11	Perawat	3	3 %
12	PNS	12	12 %
13	Wirausaha	9	9 %
Total		100	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan responden yang paling banyak adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 20 orang (20%), selanjutnya sebagai karyawan swasta, kemudian sebagai buruh, lalu berprofesi sebagai PNS, kemudian wirausaha, selanjutnya guru dan honorer, kemudian sebagai pedagang dan mahasiswa, perawat sedangkan responden paling sedikit yaitu responden yang bekerja

sebagai BUMD, dosen dan pensiunan sebanyak masing-masing 1 orang (1%).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Untuk mengukur sejauhmana kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada penerima layanan diukur dengan pendekatan SERVQUAL dimana kualitas pelayanan dibandingkan antara apa yang diharapkan oleh penerima layanan terhadap persepsi atau keadaan yang dirasakan oleh penerima layanan. Adapun untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan diberikan berdasarkan teori Parasuraman dkk 1990 yaitu dengan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. (Lu'Lu UI Maknunah and Endang Astuningtyas 2021)

Penyebaran kuisioner ke responden dilakukan setelah uji instrumen agar mendapatkan data primer penelitian ini. Kemudian dilakukan analisis data penelitian terhadap respon atau jawaban dari responden pada item pernyataan kuesioner penelitian untuk dilihat bagaimana kecenderungan jawaban responden terhadap indikator penelitian.

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Indikator Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5			
T1 Penampilan petugas rapi, bersih dan menarik.	-	-	12	47	41	429	85,8%	Sangat Baik
T2 Ruang tunggu, bersih, nyaman dan tidak berisik.	2	5	21	36	36	399	79,8%	Baik
T3 Toilet yang bersih dan terpisah antara laki-laki dan perempuan.	-	-	22	46	32	410	82,0%	Baik
T4 Tersedianya tempat assessment pasien yang bersih dan nyaman.	-	-	24	37	39	415	83,0%	Baik
T5 Tersedianya loket-loket (Pendaftaran, pelayanan, pengaduan).	-	2	9	53	36	423	84,6%	Sangat Baik
T6 Peralatan kerja yang digunakan dalam keadaan baik dan layak	-	-	17	47	36	419	83,8%	Baik
T7 Tersedianya area parkir yang luas, aman dan mudah diakses.	-	-	17	45	38	421	84,2%	Sangat Baik
Skor Total						2.916	83,31%	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase nilai kualitas pelayanan



kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada dimensi *tangible* secara keseluruhan dalam kategori baik. Artinya sebagian responden mendukung bahwa aspek fisik yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan sudah cukup memadai seperti penampilan petugas, sarana dan prasana serta peralatan kerja yang digunakan dalam keadaan baik dan layak.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Indikator Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5			
RL8 Petugas memiliki keahlian dan pengetahuan yang baik	-	-	13	49	38	425	85%	Sangat Baik
RL9 Unit pelayanan memiliki standar pelayanan yang jelas	-	4	12	46	38	418	83,6%	Baik
RL10 Petugas disiplin dalam jadwal buka tutup pelayanan	-	2	24	35	39	411	82,2%	Baik
RL11 Petugas mampu menggunakan peralatan kerja dengan baik	-	-	16	45	39	423	84,6%	Sangat Baik
Skor Total						1.677	83,85%	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase nilai kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada dimensi *reliability* secara keseluruhan dalam kategori baik dengan beberapa area yang memerlukan perbaikan kecil agar kualitas pelayanan semakin baik di masa yang akan datang.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Indikator Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5			
RS12 Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	-	2	27	33	38	407	81,4%	Baik
RS13 Petugas selalu sigap membantu kebutuhan pengunjung	-	-	23	39	38	415	83 %	Baik
RS14 Petugas merespon semua keluhan yang disampaikan	-	-	25	34	41	416	83,2%	Baik
Skor Total						1.238	82,53 %	Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase nilai kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada dimensi *responsiveness* secara keseluruhan dalam kategori baik. Namun masih harus ada peningkatan terutama difokuskan pada kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan agar kualitas pelayanan lebih optimal.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Indikator Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Persentase	Kategori
	1	2	3	4	5			
A15 Petugas memberikan jaminan pelayanan tepat waktu	-	-	22	44	34	412	82,4%	Baik
A16 Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	-	-	15	43	42	427	85,4 %	Sangat Baik



A17	Petugas memberikan jaminan kerahasiaan identitas pengunjung	-	1	16	42	41	423	84,6%	Sangat Baik
Skor Total							1.262	84,13 %	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase nilai kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada dimensi *assurance* secara keseluruhan dalam kategori sangat baik. Poliklinik Jiwa telah berhasil membangun reputasi yang baik dalam hal kehandalan dan kepercayaan untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar kualitas pelayanan kesehatan lebih meningkat lagi.

Tabel 10

Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Indikator Pernyataan	Frekuensi					Jumlah Skor	Persentase	Kategori	
	1	2	3	4	5				
E18	Petugas melayani dengan ramah dan sopan santun	-	-	19	39	42	423	84,6%	Sangat Baik
E19	Petugas memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	-	1	15	43	41	424	84,8 %	Sangat Baik
E20	Petugas melayani dan menghargai setiap pengunjung	-	1	17	40	42	422	84,4%	Sangat Baik
Skor Total							1.269	84,60 %	Sangat Baik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase nilai kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan pada dimensi *emphaty* secara keseluruhan dalam kategori sangat baik.

Tabel 11

Kualitas Pelayanan Kesehatan Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024

No	Dimensi	Jumlah Skor	Persentase	Kategori
1	<i>Tangible</i>	2.916	83,31 %	Baik
2	<i>Reliability</i>	1.677	83,85 %	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	1.238	82,53 %	Baik
4	<i>Assurance</i>	1.262	84,13 %	Sangat Baik
5	<i>Emphaty</i>	1.269	84,60 %	Sangat Baik
Total		8.362	83,62 %	Baik

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa persentase rata-rata kualitas pelayanan dengan nilai 83,62% dengan rentang nilai baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan telah memadai, dengan penekanan pada area yang sangat baik dalam hal kepastian layanan dan empati. Namun, peningkatan masih bisa difokuskan pada dimensi *tangibility*, *reliability*, dan *responsiveness*.

GAP ANALYSIS IPA (IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS)

Dalam penelitian ini kondisi pelayanan kesehatan akan diukur kesenjangan diukur dari tingkat harapan responden terhadap kepentingan pelayanan kesehatan. Gap analisis ini mencakup penghitungan selisih nilai dari responden untuk setiap butir pertanyaan

yang berkaitan dengan persepsi dan harapan dari responden sebagai penerima layanan.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) dalam Tjiptono menyatakan bahwa model servqual didasarkan pada analisis gap antara jasa yang diharapkan (*expected services*) dan jasa yang



dipersepsikan (*perceived service*). (Tanjung et al. 2022)

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan responden belum terpenuhi dan sebaliknya jika kesenjangan bernilai positif menunjukkan bahwa harapan responden sudah dipenuhi dan telah berjalan dengan baik. Kesenjangan (gap) yang bernilai negatif (-) memperlihatkan belum terpenuhinya

harapan penerima layanan. Bila angka kesenjangan semakin besar, berarti semakin lebar jarak antara keinginan penerima layanan dengan layanan yang telah diterimanya.

Berikut merupakan skor kesenjangan yang diperoleh dari selisih skor persepsi dan skor harapan dari setiap pertanyaan pada masing – masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 12
Kesenjangan Antara Persepsi dan Harapan Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024

Variabel	Dimensi	Indikator Pernyataan	Rata- Rata		Persentase	Kategori
			Persepsi	Harapan		
Kualitas Pelayanan Kesehatan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990)	<i>Tangible</i>	T1	4,29	4,79	-0,50	Negatif
		T2	3,99	4,74	-0,75	Negatif
		T3	4,1	4,78	-0,68	Negatif
		T4	4,15	4,76	-0,61	Negatif
		T5	4,23	4,79	-0,56	Negatif
		T6	4,19	4,76	-0,57	Negatif
		T7	4,21	4,78	-0,57	Negatif
	<i>Reliability</i>	RL8	4,25	4,77	-0,52	Negatif
		RL9	4,18	4,76	-0,58	Negatif
		RL10	4,11	4,73	-0,62	Negatif
		RL11	4,23	4,76	-0,53	Negatif
	<i>Responsiveness</i>	RS12	4,07	4,78	-0,71	Negatif
		RS13	4,15	4,8	-0,65	Negatif
		RS14	4,16	4,81	-0,65	Negatif
	<i>Assurance</i>	A15	4,12	4,81	-0,69	Negatif
		A16	4,27	4,77	-0,50	Negatif
		A17	4,23	4,76	-0,53	Negatif
	<i>Emphaty</i>	E18	4,23	4,78	-0,55	Negatif
		E19	4,24	4,75	-0,51	Negatif
		E20	4,22	4,77	-0,55	Negatif

Berdasarkan data tabel diatas diketahui bahwa kesenjangan tertinggi antara persepsi dan harapan penerima layanan adalah indikator T2 yaitu Ruang tunggu, bersih, nyaman dan tidak berisik dengan gap negatif sebesar -0,75 artinya indikator ini yang memiliki jarak terjauh dari persepsi dan harapan dari penerima layanan, sedangkan kesejangan paling rendah antara persepsi dan harapan dari penerima layanan adalah indikator T1(Penampilan petugas rapi, bersih dan menarik) dan A16 (Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan) dengan gap negatif sebesar -0,50 artinya kedua indikator ini dianggap paling mendekati dengan harapan dari penerima layanan.

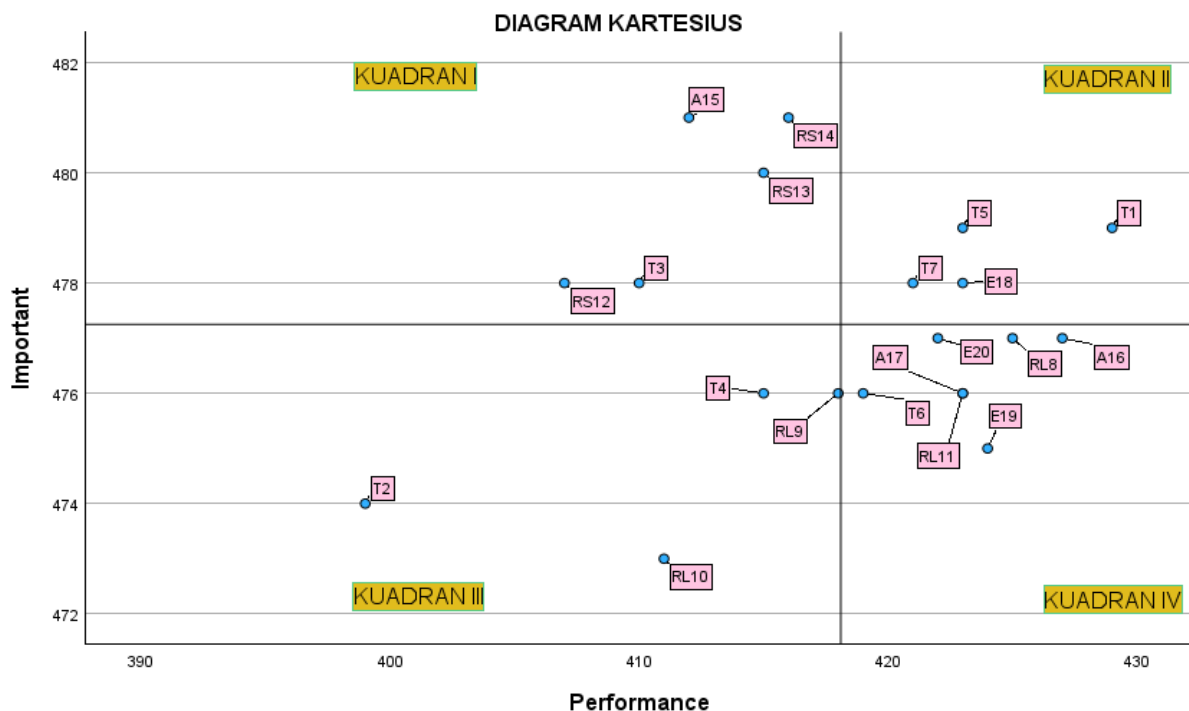
Dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari masing-masing dimensi bernilai negatif artinya belum ada indikator yang memenuhi harapan dari responden. Maka dari itu diperlukan peningkatan dari setiap indikator yang ada agar kualitas

pelayanan yang diberikan semakin baik lagi.

Selain itu untuk menggambarkan bagaimana hubungan antara persepsi dengan harapan penerima layanan maka dibuatlah diagram kartesius dimana data diolah dengan bantuan program SPSS versi 29.0.2.0 menjadi diagram pencar (*scatter diagram*) yang akan menghasilkan empat kuadran dengan memiliki kriteria pada masing-masing kuadran. (Liani, Fikry, and J. Hutajulu 2020).

Nilai rata-rata (mean) skor keadaan/persepsi dan harapan merupakan titik perpotongan antara sumbu X dan sumbu Y. Berikut adalah gambar diagram pencar *Important Performance Analysis* (IPA) hasil pengolahan dengan program SPSS versi 29.0.2.0 adalah sebagai berikut :

Gambar 1
Diagram Pencar *Important Performance Analysis* (IPA)



Dari diagram diatas, indikator-indikator dari kualitas pelayanan dikelompokkan berdasarkan posisi masing-masing di dalam Kuadran diagram.

Berikut ini adalah tabel hasil rekapitulasi pengelompokan indikator dalam 4 (empat) kuadran :



Tabel 13
Kelompok Kuadran Berdasarkan Diagram Kartesius

Kuadran	Indikator	Skor Rata-Rata	
		Persepsi	Harapan
Kuadran I (Prioritas tinggi)	T3	4,29	4,79
	RS12	3,99	4,74
	RS13	4,10	4,78
	RS14	4,15	4,76
	A15	4,23	4,79
Kuadran II (Pertahankan)	T1	4,19	4,76
	T5	4,21	4,78
	T7	4,25	4,77
	E18	4,18	4,76
Kuadran III (Prioritas rendah)	T2	4,11	4,73
	T4	4,23	4,76
	RL9	4,07	4,78
	RL10	4,15	4,80
Kuadran IV (Berlebihan)	T6	4,16	4,81
	RL8	4,12	4,81
	RL11	4,27	4,77
	A16	4,23	4,76
	A17	4,23	4,78
	E19	4,24	4,75
	E20	4,22	4,77
Nilai Rata - Rata		4,18	4,78

PEMBAHASAN

Kuadran I terdiri dari indikator yang memerlukan peningkatan dengan prioritas utama. Cakupan yang melingkupi indikator-indikator yang

dianggap penting oleh responden, namun indikator-indikator ini memiliki selisih atau kesenjangan yang jauh antara persepsi dan harapan responden. Berdasarkan hasil pengelompokan data, berikut indikator yang harus dilakukan perbaikan bagi Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yaitu fasilitas toilet bersih, nyaman dan terpisah antara laki-laki dan Perempuan, petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas selalu sigap membantu kebutuhan pengunjung, petugas merespon semua keluhan yang disampaikan dan petugas harus memberikan jaminan pelayanan tepat waktu.

Pada kuadran II memuat indikator-indikator apa saja yang dianggap penting oleh penerima layanan dan indikator-indikator tersebut sudah sesuai dengan yang diharapkan. Indikator-indikator pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena secara umum pelaksanaannya sudah sesuai dengan harapan penerima layanan.

Berdasarkan hasil pengelompokan data, berikut indikator yang harus dipertahankan oleh Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan antara lain penampilan petugas dalam melayani rapi, bersih dan menarik, tersedianya loket-loket (Pendaftaran, pelayanan, pengaduan); dan tersedianya area parkir yang luas, aman dan mudah diakses dan petugas melayani dengan ramah dan sopan santun.

Kuadran III berisikan indikator-indikator yang dianggap tidak terlalu penting, namun dinilai rendah oleh penerima layanan. Indikator pada kuadran ini harus tetap ditingkatkan oleh Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan karena berpengaruh dan dirasakan langsung oleh penerima layanan. Indikator-indikator pada kuadran ini perlu ditingkatkan, namun tidak menjadi prioritas utama. Berdasarkan tabel perhitungan sebelumnya, indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini yaitu Ruang tunggu, bersih, nyaman dan tidak berisik, tersedianya tempat assessment pasien yang bersih dan nyaman, Unit pelayanan memiliki standar pelayanan yang jelas; dan Petugas disiplin dalam jadwal buka tutup pelayanan.

Kuadran IV berisi indikator yang dianggap tidak terlalu penting oleh penerima layanan atau dalam kondisi yang berlebihan. Indikator pada kuadran ini sudah dianggap sangat baik, namun penerima layanan menganggap ini bukan hal yang penting. Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan tidak perlu mengunggulkan indikator ini karena tidak memiliki pengaruh langsung terhadap layanan yang diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan jawaban responden, yang termasuk dalam kuadran ini adalah peralatan kerja yang digunakan dalam keadaan baik dan layak, petugas memiliki keahlian dan pengetahuan yang baik, Petugas mampu menggunakan peralatan kerja dengan baik, petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan petugas memberikan jaminan kerahasiaan identitas pengunjung, petugas memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif (membeda-bedakan) dan petugas



melayani dan menghargai setiap pengunjung.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan

Dari pengelompokan indikator diatas, maka dapat diketahui faktor-faktor yang menunjang kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yaitu : penampilan petugas pelayanan, ketersediaan loket-loket pelayanan seperti loket pendaftaran, loket pelayanan dan loket pengaduan, ketersediaan area parkir yang luas, aman dan mudah diakses serta sikap petugas yang ramah serta sopan santun dalam melayani pengunjung.

Sedangkan faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yaitu: kondisi sarana dan prasarana yang ada seperti toilet, ruang tunggu, tempat asesmen pasien, kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang diberikan respon petugas dalam melayani pasien, standar pelayanan yang jelas serta kedisiplinan petugas terhadap jadwal pelayanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa RS Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan sudah baik namun masih belum dapat memenuhi harapan dari penerima layanan.

Faktor – faktor yang menunjang kualitas pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan yaitu penampilan petugas pelayanan, ketersediaan loket-loket pelayanan seperti loket pendaftaran, loket pelayanan dan loket pengaduan, ketersediaan area parkir yang luas, aman dan mudah diakses serta sikap petugas yang ramah serta sopan santun dalam melayani pengunjung. Sedangkan faktor yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan adalah kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti toilet, ruang tunggu, tempat asesmen pasien, standar pelayanan yang jelas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, yang diberikan respon petugas dalam melayani

pasien, serta kedisiplinan petugas terhadap jadwal pelayanan.

FUNDING

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan biaya secara mandiri dan tidak menerima bantuan pendanaan dari pihak manapun.

KONFLIK KEPENTINGAN

Penelitian ini tidak mengandung potensi konflik kepentingan yang dilaporkan oleh peneliti.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan rasa terima kasih kepada Keluarga, Jajaran Direksi dan Manajemen RS Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dan Jajaran Pimpinan Fakultas Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya serta pihak-pihak lain membantu pelaksanaan penelitian.

KEPUSTAKAAN

- Ahmad, Zidratul Gemilang, Nadya Ulfa Tanjung, and Fitriani Pramita Gurning. 2024. "An Analysis of the Service Quali Analisis Mutu Pelayanan Perawat pada Pasien Gangguan Jiwa di RSJ Prof. Dr. M. Ildrem Medan." *Jurnal kesehatan komunitas (Journal of community health)* 10(2):333–43. doi: 10.25311/keskom.Vol10.Iss2.1905.
- Azizi, Okky Rizki. 2023. "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN RSUD RAJA AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)* 11(01):51–61. doi: 10.31629/juan.v11i01.5962.
- Dewi, Oktavia, Raviola Raviola, and Nila Puspita Sari. 2021. "Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau." *Jurnal Kesehatan Komunitas* 7(1):117–23. doi: 10.25311/keskom.Vol7.Iss1.874.
- Kasiyo, Vera Yulyani, and Triyoso. 2021. "Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien



- di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa.” 1.
Kementerian Kesehatan, RI. 2021. *Profil Kesehatan Indonesia 2020*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khainuddin, Khainuddin, Heri Kusmanto, and Isnaini Isnaini. 2020. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam.” *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik* 1(1):22–31. doi: 10.31289/strukturasi.v1i1.3.
- Liani, Diana April, Muhammad Fikry, and Marnala J. Hutajulu. 2020. “Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com.” *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)* 34. doi: 10.24843/JIM.2020.v08.i01.p04.
- Lu’Lu UI Maknunah and Endang Astuningtyas. 2021. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN (LKP) CITRA JELITA DESA WONOREJO KECAMATAN SRENGAT KABUPATEN BLITAR.” *Jurnal PUBLICIANA* 14(02):339–61. doi: 10.36563/p.v14i02.360.
- Ratnawaty, Yenny, Andy Alfatih, and Andries Lionardo. 2024. “Analisis Bibliometrik: Perkembangan Penelitian dan Publikasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Jiwa dalam Tiga Dekade.” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* 24(2):1508. doi: 10.33087/jiubj.v24i2.5104.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Republik Indonesia. 2023. *Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*.
- Salsabilah, Nabilah, Zahroh Shaluhayah, and Syamsulhuda Budi Mustofa. 2023. “Analisis faktor pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit Jiwa: Systematic literature review.” *Holistik Jurnal Kesehatan* 17(2):114–24. doi: 10.33024/hjk.v17i2.9338.
- Sari, Intan Rahma, and Haifa Pasca Nadira Suar. 2023. “Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Militer.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 12(05):416–31. doi: 10.33221/jikm.v12i05.2352.
- Tanjung, Rahman, Devi Yendrianof, Sukarman Purba, Erika Revida, Damayanti, Marto Silalahi, Unang Toto Handiman, Janner Simarmata, Marisi Butarbutar, Jamaluddin, and Marzuki Sinambela. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0*. Vol. 1. Yayasan Kita Menulis.
- Tidar, Universitas, and JI Kapten Suparman. 2018. “EVALUASI KUALITAS PELAYANAN JIWA DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT JIWA PROF. Dr. SOEROJO MAGELANG.”