

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR
PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**

**YENNY RATNAWATY
NIM 07012682327011**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)

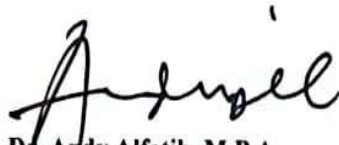
Nama Mahasiswa : **YENNY RATNAWATY**

NIM : 07012682327011

Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

Menyetujui,



Dr. Andy Alfatih, M.P.A.
Pembimbing Pertama



Dr. Andries Lionardo, M.Si.
Pembimbing Kedua

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



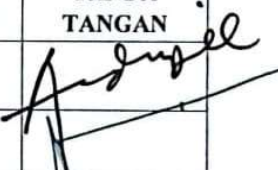
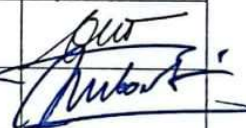
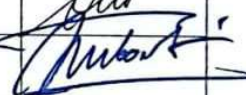

Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

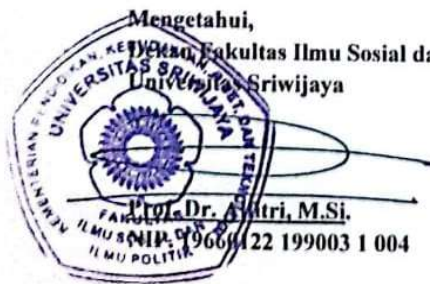


HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK Jiwa RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)

Nama Mahasiswa : Yenny Ratnawaty
NIM : 07012682327011
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Tanggal Ujian : 20 November 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Dr. Andy Alfatih, M.P.A.	Ketua	
2	Dr. Andries Lionardo, M.Si.	Sekretaris	
3	Dr. Yoyok Hendarso, MA	Anggota	
4	Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.	Anggota	
5	Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.	Anggota	



Palembang, November 2024
Menyetujui,
Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si.
NIP. 19780512 200212 1 003

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenny Ratnawaty
NIM : 07012682327011
Tempat / Tanggal lahir : Palembang, 09 Juni 1993
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik
Judul Tesis : KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, November 2024

Yang Menyatakan,



Yenny Ratnawaty
NIM 07012682327011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenny Ratnawaty
NIM : 07012682327011
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non exclusive Royalty - Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang
Pada Tanggal : November 2024
Yang Menyatakan,



Yenny Ratnawaty
NIM 070126823270

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, November 2024

Yenny Ratnawaty; dibimbing oleh Dr. Andy Alfatih, M.P.A. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si.

xxiv + 137 Halaman, 62 Tabel, 4 Gambar dan Lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 yang diukur menggunakan teori Parasuraman dkk (1990) dengan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*) Penelitian ini dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan 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 disebarkan kepada 100 orang responden pendamping pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. 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. Dari hasil diagram kartesius kuadran I menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan harus ditingkatkan dengan prioritas tinggi dan pada kuadran III meski prioritasnya rendah tetap perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik.

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

ABSTRACT

QUALITY OF PUBLIC SERVICES (STUDY OF HEALTH SERVICES IN THE MENTAL POLYCLINIC OF ERNALDI BAHAR HOSPITAL SOUTH SUMATERA PROVINCE IN 2024)

Scientific Writing in the form of thesis, November 2024

Yenny Ratnawaty; supervised by Dr. Andy Alfatih, M.P.A. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si.

xxiv + 137 pages, 62 Tables, 4 Picture and Appendices

This study aims to determine the quality of health services at the Mental Health Polyclinic of Ernaldi Bahar Hospital, South Sumatra Province in 2024, which is measured using the theory of Parasuraman et al. (1990) with the dimensions of SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy). This study was analyzed using descriptive statistical methods and gap analysis methods - IPA (Importance Performance Analysis) which are depicted in a Cartesian diagram. This study is descriptive with a quantitative approach, data collection techniques using questionnaires distributed to 100 patient companion respondents selected using accidental sampling techniques. From the analysis of respondent's 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 respondent's perceptions and expectations of the quality of health services where the results showed that health services at the Mental Polyclinic of Ernaldi Bahar Hospital had not been able to meet the expectations of service users because they had a negative gap value in all indicators. The results of the Cartesian diagram of quadrant I showed that several service indicators must be improved with high priority and in quadrant III, although the priority is low, they still need to be improved so that the quality of service can be better.

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

RINGKASAN

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK JIWA RUMAH SAKIT ERNALDI BAHAR PROVINSI SUMATERA SELATAN TAHUN 2024)

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, November 2024

Yenny Ratnawaty; dibimbing oleh Dr. Andy Alfatih, M.P.A. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si.

xxiv + 137 Halaman, 62 Tabel, 4 Gambar dan Lampiran

Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia yang tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan individu, tetapi juga pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Dalam konteks pembangunan, kesehatan berperan sebagai modal dasar yang memengaruhi produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Negara dengan tingkat kesehatan yang tinggi cenderung memiliki tenaga kerja yang lebih produktif, harapan hidup yang lebih panjang, dan beban ekonomi yang lebih rendah akibat penyakit. Kesehatan menyeluruh, baik fisik maupun mental, dijamin oleh pemerintah bagi setiap warga negara secara menyeluruh sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 tanpa kecuali, termasuk Orang dengan Kesehatan Jiwa (ODGJ) sebagai individu atau masyarakat yang memerlukan layanan dan perhatian khusus.

Salah satu pelayanan publik di bidang kesehatan adalah pelayanan kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dimana poliklinik jiwa merupakan *show window* dari seluruh pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masalah yang sering dihadapi adalah pelayanan yang bertele-tele, waktu tunggu yang lama, petugas yang kurang ramah, informasi yang kurang jelas, dan fasilitas yang kurang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024 yang diukur menggunakan teori Parasuraman dkk (1990) dengan dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan

emphaty) Penelitian ini dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan metode *gap analysis – IPA (Importance Performance Analysis)* yang digambarkan dalam diagram kartesius. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner yang disebarakan kepada 100 orang responden pendamping pasien yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*.

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. Dari hasil diagram kartesius kuadran I menunjukkan bahwa beberapa indikator pelayanan harus ditingkatkan dengan prioritas tinggi dan pada kuadran III meski prioritasnya rendah tetap perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih baik.

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

SUMMARY

QUALITY OF PUBLIC SERVICES (STUDY OF HEALTH SERVICES IN THE MENTAL POLYCLINIC OF ERNALDI BAHAR HOSPITAL SOUTH SUMATERA PROVINCE IN 2024)

Scientific Writing in the form of thesis, November 2024

Yenny Ratnawaty; supervised by Dr. Andy Alfatih, M.P.A. dan Dr. Andries Lionardo, M.Si.

xxiv + 137 pages, 62 Tables, 4 Picture and Appendices

Health is an important aspect of human life that not only affects individual well-being, but also the social and economic development of a country. In the context of development, health acts as a basic capital that affects people's productivity and quality of life. Countries with high levels of health tend to have a more productive workforce, longer life expectancy, and lower economic burden due to disease. Comprehensive health, both physical and mental, is guaranteed by the government for every citizen as mandated in the 1945 Constitution without exception, including People with Mental Health (ODGJ) as individuals or communities that require special services and attention.

One of the public services in the health sector is health services in the Mental Polyclinic of Ernaldi Bahar Hospital, South Sumatra Province where the mental polyclinic is a show window of all services in Ernaldi Bahar Hospital. In organising health services, the problems that are often faced are long-winded services, long waiting times, unfriendly officers, unclear information, and inadequate facilities.

This study aims to determine how the quality of health services at the Mental Polyclinic of Ernaldi Bahar Hospital, South Sumatra Province in 2024 as measured using the theory of Parasuraman et al (1990) with the dimensions of SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) This research was analysed using descriptive statistical methods and the gap analysis method - IPA (Importance Performance Analysis) 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 .

From the analysis of the respondents' assessment of the quality of health services, a percentage value of 83.62% is obtained in the good category, but there is still a gap between the perceptions and expectations of respondents regarding the quality of health services where the results show that health services at the Ernaldi Bahar Hospital Mental Polyclinic have not been able to meet the expectations of service users because they have a negative gap value in all indicators. From the results of the quadrant I Cartesian diagram, it shows that several service indicators must be improved with a high priority and in quadrant III, although the priority is low, it still needs to be improved so that the quality of service can be better.

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penyusunan tesis yang berjudul "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Terhadap Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024)" ini dapat terselesaikan meskipun masih jauh dari kata sempurna. Sesungguhnya tiada daya dan upaya tanpa pertolongan Allah Subhanahu wa ta'ala. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat penyelesaian studi untuk mendapatkan gelar Magister Sains (M.Si.) pada Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga penulis ucapkan kepada Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si. selaku pembimbing II atas ketulusan hati, kesabaran dan keikhlasannya dalam meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi saran dan masukan serta nasihat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini dengan sebaik-baiknya. Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada :

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. dan Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya, Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. atas segala dukungan dan bantuannya dalam penyelesaian studi ini.
2. Bapak Dr. Yoyok Hendarso, MA., Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,M.P.A., dan Bapak Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si. selaku dosen penguji yang banyak memberikan saran dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Seluruh dosen pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses belajar mengajar pada masa studi serta para staf administrasi Program Studi Magister Administrasi Publik yang sangat banyak membantu penulis selama masa studi.

4. Direktur Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan, Ibu dr. Yumidiansi Fachrurozi, M.Kes serta jajaran manajemen yang telah memberikan izin untuk melanjutkan pendidikan dan mengadakan penelitian.
5. Kepala Bidang Keperawatan Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan, Bapak Thonel Zoon, S.Kep, Ners, M.Si, yang sangat banyak memberikan dukungan, arahan dan bimbingan serta senantiasa memberi dorongan semangat selama masa studi.
6. Seluruh pegawai Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan khususnya Bidang Keperawatan yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
7. Teman-teman Magister Administrasi Publik (MAP) Kelas Non Reguler Angkatan 2023 terima kasih atas kekompakannya dan terima kasih telah kebersamai dalam berbagai tahapan masa studi selama 1,5 tahun yang tak terlupakan ini.
8. Terkhusus bagi Ibu, suami, anak-anakku dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa selama menjalani perkuliahan.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu baik berupa moril maupun materiil dalam masa perkuliahan dan penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penulisan tesis ini. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak agar kedepannya tesis ini menjadi lebih baik. Harapan penulis, semoga tesis ini memberikan manfaat bagi para pembacanya.

Palembang, November 2024

Penulis,

Yenny Ratnawaty

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan.
Sesungguhnya beserta kesukaran ada kemudahan.
Maka jika engkau sudah bebas, bekerjalah sekeras-kerasnya.
Dan jadikan Tuhanmu sebagai satu-satunya tujuan.”
(Q.S. Al-Insyirah :5-8)

Tesis ini kupersembahkan:

Sebagai ibadahku kepada-Nya yang selalu menuntun dan membimbing makhluk-Nya agar senantiasa berada dijalan-Nya

Sebagai bakti dan rasa terima kasihku kepada orang tua Ibuku dan Almarhum Ayahku yang sepanjang hidup mereka tidak pernah lelah mendoakanku, mendidik dan mengasuhku dengan penuh kasih sayang

Terkhusus bagi
Suamiku tercinta Yakup
yang selalu mendukung dan meridhoi
segala tahapanku dalam berproses

Bagi kedua buah hati kesayanganku
Aulia Rafania Saputri dan Muhammad Riffat Alfatih
yang selalu menjadi pelipur lara saat lelah menyapa dan
yang selalu sabar menanti saat
Ibunda yang kadang sibuk selama berproses.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Yenny Ratnawaty, lahir di Lahat pada tanggal 9 Juni 1993, anak bungsu dari tiga bersaudara pasangan Bapak Muhammad Yusuf (Alm) dan Ibu Lusiana Sartika. Penulis memulai Pendidikan dasar di SD Negeri 17 Lahat dan menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Talang Kelapa pada tahun 2005. Penulis menyelesaikan pendidikan pada jenjang menengah pertama di SMP Negeri 41 Palembang tahun 2008, dan menyelesaikan pendidikan pada jenjang menengah atas Jurusan Akomodasi Perhotelan di SMK Negeri 6 Palembang pada tahun 2011. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang S-1 di Jurusan Administrasi Negara – STIA Satya Negara Palembang dan lulus pada tahun 2017. Penulis mengawali karir sebagai *purchasing staff* di salah satu Perusahaan kontraktor swasta di Palembang, kemudian mulai menjalani karir sebagai Pegawai Negeri Sipil setelah dinyatakan lulus pada penerimaan CPNS melalui ujian seleksi dengan *Computer Assisted Tes (CAT)* Tahun Anggaran 2019. Saat ini penulis bertugas sebagai Analis Pelayanan di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. Pada tahun 2023, setelah melalui rangkaian tahapan seleksi, penulis mendapatkan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Strata-2 pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
RINGKASAN	viii
<i>SUMMARY</i>	x
KATA PENGANTAR.....	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	10
1.3 TUJUAN PENELITIAN	10
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	11
1.4.1 Manfaat Praktis	11
1.4.2 Manfaat Teoritis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 LANDASAN TEORI	12
2.2 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.3 Standar Pelayanan Publik.....	14
2.2.4 Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.5 Syarat Pokok Pelayanan Kesehatan	16
2.2.6 Standar Pelayanan Kesehatan	17

2.2.7	Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Jiwa.....	18
2.3	TEORI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	19
2.3.1	Levine et. Al. (1990)	19
2.3.2	Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990).....	19
2.3.3	Salim dan Woodward (1992).....	20
2.3.4	Kumorotomo (1996)	20
2.3.5	De Vreye dalam Sugianti (1999).....	20
2.3.6	Van Looy, Gemmel, dan Van Dierdonck (2003).....	21
2.4	TEORI YANG DIGUNAKAN DALAM PENELITIAN INI	21
2.5	KERANGKA TEORI	22
2.5.1	<i>Tangible</i>	22
2.5.2	<i>Reliability</i>	23
2.5.3	<i>Responsiveness</i>	24
2.5.4	<i>Assurance</i>	24
2.5.5	<i>Emphaty</i>	25
2.6	KERANGKA PEMIKIRAN.....	25
2.6.1	<i>Tangible</i>	26
2.6.2	<i>Reliability</i>	27
2.6.3	<i>Responsiveness</i>	27
2.6.4	<i>Assurance</i>	28
2.6.5	<i>Emphaty</i>	28
2.6.6	Alur Pemikiran Penelitian.....	29
2.7	HIPOTESIS DESKRIPTIF	30
2.8	PENELITIAN TERDAHULU	30
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	DESAIN PENELITIAN	35
3.2	DEFINISI KONSEP.....	35
3.3	DEFINISI OPERASIONAL.....	36
3.4	UNIT ANALISIS DAN UNIT OBSERVASI.....	38
3.5	DATA DAN SUMBER DATA	38
3.5.1	Data	38
3.5.2	Sumber Data.....	39
3.6	POPULASI DAN SAMPEL	39

3.6.1	Populasi.....	39
3.6.2	Sampel.....	40
3.7	UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS.....	42
3.7.1	Uji Validitas Instrumen Penelitian	42
3.7.2	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	43
3.8	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	43
3.8.1	Kuisisioner	44
3.8.2	Observasi Non Partisipan.....	44
3.8.3	Pengumpulan Data Sekunder	45
3.9	TEKNIK ANALISA DATA.....	45
3.9.1	Analisis Statistik Deskriptif	45
3.9.2	<i>GAP Analysis IPA (Importance-Performance Analysis)</i>	47
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	50
4.1	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	50
4.1.1	Sejarah Singkat.....	50
4.1.2	Visi, Misi, dan Motto	50
4.2	STRUKTUR ORGANISASI.....	51
4.3	TUGAS DAN FUNGSI.....	54
4.4	PELAYANAN RUMAH SAKIT	54
4.5	POLIKLINIK JIWA	56
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
5.1	HASIL PENELITIAN	58
5.2	UJI INSTRUMEN PENELITIAN.....	58
5.2.1	Uji Validitas.....	58
5.2.2	Uji Reliabilitas	60
5.3	DESKRIPSI KARAKTERISTIK RESPONDEN PENELITIAN.....	61
5.3.1	Jenis Kelamin	62
5.3.2	Usia Reponden	62
5.3.3	Pendidikan Terakhir	63
5.3.4	Asal Daerah.....	64
5.3.5	Pekerjaan.....	65
5.4	ANALISIS DESKRIPTIF KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN. 66	
5.4.1	Dimensi <i>Tangible</i>	67

5.4.2	Dimensi <i>Reliability</i>	82
5.4.3	Dimensi <i>Responsiveness</i>	90
5.4.4	Dimensi Assurance.....	96
5.4.5	Dimensi <i>Emphaty</i>	102
5.4.6	Penghitungan Kualitas Pelayanan	108
5.4.7	Harapan / Ekspektasi Kualitas Pelayanan Kesehatan	109
5.5	<i>GAP ANALYSIS IPA (IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS)</i> .	120
5.5.1	Analisis Kesenjangan (Gap) Antara Persepsi dan Harapan Penerima Layanan	121
5.5.2	<i>Analisis IPA (Importance-Performance Analysis)</i>	126
5.6	FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN.....	131
5.7	IMPLIKASI HASIL PENELITIAN.....	132
5.7.1	Implikasi Terhadap Aspek Teoritis.....	132
5.7.2	Implikasi Terhadap Aspek Praktis.....	133
	BAB VI PENUTUP	135
6.1	KESIMPULAN	135
6.2	SARAN	136
	DAFTAR PUSTAKA	1358
	LAMPIRAN.....	13542

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Rating Penilaian Google.....	5
Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat 2022-2024	6
Tabel 1. 3 SDM Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel.....	6
Tabel 1. 4 Sarana Prasarana RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel	7
Tabel 1. 5 Waktu Tunggu Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel.....	8
Tabel 1. 6 Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Jiwa	9
Tabel 2. 1 Fasilitas di Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel	26
Tabel 2. 2 SDM Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel.....	27
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Jumlah Pasien Poliklinik Jiwa.....	40
Tabel 3. 3 Intepretasi Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 3. 4 Skala Likert	44
Tabel 4. 1 Daftar Nama Pegawai Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar	57
Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	59
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	60
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	63
Tabel 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	64
Tabel 5. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 5. 8 Interpretasi Skor Penilaian	66
Tabel 5. 9 Interpretasi Persentase Penilaian	67
Tabel 5. 10 Skor Indikator T1	68
Tabel 5. 11 Skor Indikator T2	70
Tabel 5. 12 Skor Indikator T3	72
Tabel 5. 13 Skor Indikator T4	74
Tabel 5. 14 Skor Indikator T5	76
Tabel 5. 15 Skor Indikator T6	77
Tabel 5. 16 Skor Indikator T7	79

Tabel 5. 17 Hasil Rekapitulasi Dimensi Tangible	80
Tabel 5. 18 Skor Indikator RL8.....	82
Tabel 5. 19 Skor Indikator RL9.....	84
Tabel 5. 20 Skor Indikator RL10.....	86
Tabel 5. 21 Skor Indikator RL11	87
Tabel 5. 22 Skor Dimensi Reliability	89
Tabel 5. 23 Skor Indikator RS12.....	91
Tabel 5. 24 Skor Indikator RS13.....	92
Tabel 5. 25 Skor Indikator RS14.....	94
Tabel 5. 26 Skor Dimensi Responsiveness	95
Tabel 5. 27 Skor Indikator A15	97
Tabel 5. 28 Skor Indikator A16.....	98
Tabel 5. 29 Skor Indikator A17	100
Tabel 5. 30 Skor Dimensi Assurance	101
Tabel 5. 31 Skor Indikator E18	103
Tabel 5. 32 Skor Indikator E19	104
Tabel 5. 33 Skor Indikator E20	105
Tabel 5. 34 Skor Dimensi Emphaty	107
Tabel 5. 35 Hasil Penghitungan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.	108
Tabel 5. 36 Skor Harapan Dimensi Tangible	109
Tabel 5. 37 Skor Harapan Dimensi <i>Reliability</i>	110
Tabel 5. 38 Skor Harapan Dimensi <i>Responsiveness</i>	111
Tabel 5. 39 Skor Harapan Dimensi Assurance	112
Tabel 5. 40 Skor Harapan Dimensi Emphaty.....	113
Tabel 5. 41 Hasil Penghitungan Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.....	114
Tabel 5. 42 Temuan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan	115
Tabel 5. 43 Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan Dimensi Tangible.....	122
Tabel 5. 44 Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan Dimensi Reliability.....	123

Tabel 5. 45 Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan Dimensi Responsiveness .	124
Tabel 5. 46 Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan Dimensi Assurance	125
Tabel 5. 47 Selisih Skor Persepsi dan Skor Harapan Dimensi Emphaty	126
Tabel 5. 48 Kelompok Kuadran	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Pemikiran Penelitian	29
Gambar 3. 1 Sketsa Diagram Kartesius	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.....	53
Gambar 5. 1 Diagram Pencar Important Performance Analysis (IPA)	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian	143
Lampiran 2 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian.....	144
Lampiran 3 Surat Keterangan Lolos Kaji Etik.....	145
Lampiran 4 Kuisisioner	146
Lampiran 5 Dokumentasi Lapangan	151
Lampiran 6 Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik.....	156
Lampiran 7 Tabulasi Data Variabel Harapan Pelayanan Kesehatan	161
Lampiran 8 Output SPSS Uji Validitas Instrumen.....	166
Lampiran 9 Output SPSS Uji Reliabilitas Instrumen.....	167
Lampiran 10 Output SPSS Statistik Deskriptif Karakteristik Responden	168
Lampiran 11 Output SPSS Statistik Deskriptif Indikator Kualitas Pelayanan Kesehatan	170
Lampiran 12 Output SPSS Statistik Deskriptif Indikator Harapan Pelayanan Kesehatan	175
Lampiran 13 Surat Keputusan Pembimbing	179
Lampiran 14 Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing 1	180
Lampiran 15 Daftar Konsultasi Dosen Pembimbing 2	183
Lampiran 16 Bukti Memperbaiki Tesis Hasil Ujian	186
Lampiran 17 Matrik Perbaikan	187

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Salah satu aspek terpenting dalam kehidupan manusia adalah kesehatan. Kesehatan yang baik tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu tetapi juga pada pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Dalam konteks pembangunan, kesehatan berperan sebagai modal dasar yang mempengaruhi produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Negara dengan tingkat kesehatan yang tinggi cenderung memiliki tenaga kerja yang lebih produktif, angka harapan hidup lebih panjang, dan beban ekonomi lebih rendah akibat penyakit.

Kesehatan yang menyeluruh baik fisik maupun mental dijamin oleh pemerintah bagi setiap warga negara secara komperhensif sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945 tanpa pengecualian termasuk pada Orang Dengan Kesehatan Jiwa (ODGJ) sebagai individu atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan perhatian khusus.

Prevalensi gangguan mental emosional pada masyarakat Indonesia meningkat pesat berdasarkan laporan hasil Riskesdas (Riset Kesehatan Dasar) Tahun 2018 diketahui bahwa angkanya mencapai 9,8% artinya masalah gangguan mental cukup tinggi dan menjadi masalah yang harus mendapatkan perhatian lebih walaupun bukan penyakit yang menyebabkan kematian secara langsung namun penyakit ini dapat mengganggu aktivitas dan produktifitas masyarakat dalam berkehidupan (Kementerian Kesehatan, 2021)

Dalam beberapa tahun terakhir, perhatian terhadap kesehatan jiwa telah meningkat secara global, 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, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Rumah sakit jiwa sebagai salah satu instansi pelayanan publik yang berperan aktif dalam menanggulangi pasien dengan gangguan psikiatri yang menyediakan layanan rawat inap, layanan rawat jalan maupun layanan gawat darurat yang dapat dimanfaatkan seluas-luasnya bagi kesehatan masyarakat. Dampaknya adalah 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.

Saat ini institusi kesehatan semakin berkembang, banyak dibangun klinik atau rumah sakit baru baik itu rumah sakit milik pemerintah atau swasta menimbulkan rasa persaingan antar pemberi jasa pelayanan khususnya jasa pelayanan kesehatan (Khainuddin et al., 2020). Dalam rangka menjaga eksistensi suatu instansi pelayanan kesehatan untuk terus dapat bertahan dan berkembang diperlukan usaha yang kuat dan peningkatan kualitas pelayanan kepada pasien/keluarga pasien agar dapat menumbuhkan rasa loyal pasien terhadap rumah sakit dan menarik minat pasien untuk kembali lagi berobat ke rumah sakit. (Oktavia & Prayoga, 2023)

Dalam menghadapi persaingan bisnis di bidang kesehatan, rumah sakit dituntut untuk dapat beradaptasi terhadap perkembangan zaman dan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi bagi pasien maupun keluarga pasien agar tidak tertinggal diantara persaingan yang sangat ketat. (Sani, 2022). Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pasien/keluarga pasien terhadap pelayanan yang diberikan, sebaliknya jika pasien/keluarga pasien tidak merasa puas terhadap pelayanan yang diterima maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tersebut kurang baik. (Karmadi et al., 2023). Kelengkapan sarana dan prasarana di rumah sakit turut menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan jika sarana dan prasarana

yang ada memadai akan berdampak baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan. Jika kualitas rumah sakit semakin baik maka akan berdampak langsung pada peningkatan jumlah pasien dan secara tidak langsung rumah sakit juga akan mendapat peningkatan keuntungan dari peningkatan kualitas yang dihasilkan.

Instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama di bidang kesehatan sering kali dihadapkan dengan permasalahan dasar seperti pelayanan yang diberikan bertele-tele, waktu antri yang terlalu lama, petugas tidak ramah, informasi yang diberikan kurang jelas dan tidak transparan, waktu tunggu dokter yang lambat, fasilitas sarana dan prasarana yang tidak lengkap dan kurang memadai yang menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan.

Senada dengan hasil penelitian di poli jiwa Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Lampung pada Tahun 2019, dimana hasil penelitiannya menunjukkan menyatakan bahwa sebagian besar responden tidak puas karena petugas kurang memberikan penjelasan untuk pelayanan yang akan diberikan dan petugas dinilai tidak sungguh-sungguh dalam memberikan informasi terkait dengan administrasi yang berlaku bagi pasien rawat jalan, serta petugas juga dinilai tidak menjaga kebersihan alat-alat kesehatan yang digunakan. (Kasiyo & Triyoso, 2021)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam Tahun 2019 menyatakan bahwa unsur yang menghambat kualitas pelayanan kesehatan yaitu 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 bagus sehingga disarankan untuk melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang ada, memperbaiki prosedur terkait pembiayaan yang lebih transparan, menyediakan media sebagai sarana informasi dan perlunya peningkatan kompetensi dan keterampilan petugas untuk menjalin komunikasi dengan pasien dengan bahasa yang mudah dipahami. (Khainuddin et al., 2020)

Berbeda dengan hasil penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Thanib Provinsi Kepulauan Riau dimana berdasarkan hasil temuannya menyatakan bahwa faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan kesehatan adalah kurangnya tenaga kesehatan dalam hal ini perawat dalam pelayanan, keterbatasan

obat-obatan yang tersedia di rumah sakit, waktu tunggu yang lama dan prosedur pelayanan yang rumit serta diskriminasi pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam melayani pasien. (Azizi, 2023)

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. Rumah Sakit Ernaldi Bahar merupakan rumah sakit jiwa yang berada di Kota Palembang dan merupakan satu-satunya rumah sakit dengan kekhususan jiwa yang ada di Provinsi Sumatera Selatan yang menyediakan layanan rawat inap, layanan rawat jalan sampai layanan rawat jalan.

Pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar terbagi menjadi beberapa poliklinik seperti : 1). Poliklinik jiwa, 2). Poliklinik TB-DOTS, 3). Poliklinik Gigi, 4). Poliklinik Napza Terpadu yang terdiri dari klinik VCT, klinik napza, klinik CST, dan klinik PTRM, serta 5). Poliklinik umum dan spesialis yang terdiri dari klinik penyakit dalam, klinik syaraf, klinik kulit dan kelamin, klinik patologi anatomi, klinik THT dan klinik kebidanan.

Salah satu pelayanan rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar adalah Polikliik Jiwa. Poliklinik jiwa memberikan pelayanan rawat jalan kepada pasien baru ataupun pasien lama yang berobat dengan masalah kejiwaannya baik itu pasien JKN ataupun pasien umum.

Poliklinik Jiwa merupakan *show window* dari seluruh pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan, jika citra pelayanan yang diberikan di Poliklinik Jiwa baik maka seluruh citra pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar baik, namun 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.

Sebagai bahan observasi pendahuluan, peneliti melihat rating penilaian dari situs google.com terkait penilaian terhadap pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan. Hasil rating yang didapatkan dengan nilai 3,8 dari 97 ulasan. Angka tersebut masih dalam kategori cukup baik namun banyak perbaikan yang harus dijalankan agar dapat meningkatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Sebagaian besar testimoni yang tersebut ditujukan dalam rating

tersebut adalah untuk pelayanan yang ada di Poliklinik Jiwa hal ini dapat terlihat dari foto testimoni yang disematkan pada penilaian google tersebut. Adapun rincian penilaiannya dari ulasan yang ada yaitu sebagai berikut :

Tabel 1. 1Tabel Rating Penilaian Google

No	Rating Penilaian	Jumlah Ulasan	Persentase (%)
1	Rating 1	23	23,71
2	Rating 2	1	1,03
3	Rating 3	3	3,09
4	Rating 4	16	16,50
5	Rating 5	54	55,67
Total		97	100

Sumber : website google.com diolah penulis (2024)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Ernaldi Bahar dalam kategori baik dengan nilai rating 5 sebanyak 54 ulasan (55,67%). Namun tidak sedikit masyarakat yang memberi ulasan buruk dengan memberikan nilai rating 1 sebanyak 23 ulasan (23,71%). Ulasan buruk yang diberikan sebagian besar ditujukan terhadap pelayanan poliklinik jiwa, hal ini dapat diketahui dari foto yang disematkan di kolom ulasan. Dari ulasan tersebut menunjukkan bahwa masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki khususnya terhadap pelayanan yang diberikan. Rating google ini menjadi penting karena merupakan salah satu sarana bagi masyarakat untuk menilai dan memberi masukan kepada Rumah Sakit Ernaldi Bahar selaku instansi pemberi layanan di era digitalisasi saat ini, dari penilaian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk dapat meningkatkan pelayanan kedepan.

Aspek dan indikator unit penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 terdiri dari enam aspek yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan publik, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi. Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, peneliti melakukan observasi pendahuluan terhadap pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan.

Dari aspek kebijakan pelayanan dilakukan pengukuran survey kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS). Adapun indeks kepuasan masyarakat Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat 2022-2024

No	Periode Penilaian	Persentase (%)
1	Semester I Tahun 2022	77,52
2	Semester II Tahun 2022	78,27
3	Semester I Tahun 2023	82,38
4	Semester II Tahun 2023	84,09
5	Semester I Tahun 2024	85,21

Sumber : Laporan Instalasi PKRS Diolah Penulis (2024)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan indeks kepuasan pasien tiap semesternya dalam tiga tahun terakhir. Namun penilaian tersebut adalah penilaian untuk keseluruhan unit pelayanan yang ada di rumah sakit tidak dibagi-bagi berdasarkan jenis dan tempat pelayanan.

Berdasarkan aspek profesionalisme SDM, peneliti melakukan observasi di lapangan terkait kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang ada di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

Tabel 1. 3 SDM Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel

No	Petugas	Jumlah	Tugas
1	Kepala Ruangan	1	Koordinator Pelayanan
2	Dokter Spesialis Jiwa	11	Pemeriksaan Medis Pasien
3	Perawat	10	Pelayanan Asuhan Keperawatan
4	Bidan	3	Pelayanan Asuhan Kebidanan
5	Petugas Administrasi	2	Memverifikasi berkas
	Jumlah	27	

Sumber : Observasi Peneliti, 2024.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pelaksana pelayanan sudah memadai dengan berbagai profesi yang dibutuhkan. Namun terdapat ketidaksesuaian penempatan profesi bidan di Poliklinik Jiwa karena tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2024 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan menyatakan bahwa tenaga medis dan tenaga kesehatan yang berwenang di bidang kesehatan jiwa adalah dokter, dokter spesialis jiwa, dokter spesialis lainnya, psikolog klinis, perawat, ners spesialis jiwa dan tenaga kesehatan lain yang mendukung kesehatan jiwa.

Selanjutnya berdasarkan aspek sarana prasana dari temuan observasi diketahui bahwa masih banyak kekurangan sarana prasana yang tersedia/belum sesuai standar. Adapun hasil temuan sementara terkait sarana prasarana yang ada di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Sarana Prasarana RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel

No	Standar Sarana Prasarana Pelayanan Publik	Keadaan
1	Tersedia ruang parkir, taman dan penghijauan	Tersedia
2	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman :	
	a). Televisi	Tersedia tapi rusak
	b). Bahan bacaan	Tidak Tersedia
	c). Monitor Antrian	Tersedia
	d). AC	Tidak Tersedia
	e). Air Minum	Tidak tersedia
	f). Hotspot/wifi	Tidak tersedia
	g). Area merokok	Tidak tersedia
	h). Ruang Ibadah	Tersedia
3	Fasilitas toilet bersih dan memadai :	
	a). Terpisah antar jenis kelamin	Tersedia
	b). Wastafel	Tersedia
	c). Tersedia toiletres (tissue, sabun, dll)	Tersedia
	d). Air Bersih	Tersedia
4	Sarana bagi yang berkebutuhan khusus	Tidak tersedia

5	Sarana penunjang lain :	
	a). Kantin	Tersedia
	b). Fasilitas mesin fotokopi	Tidak tersedia
	c). Ruang laktasi/nursery	Tersedia
	d). Arena bermain anak	Tidak tersedia
6	Sarana <i>front office</i> :	
	a). Layanan konsultasi dan informasi	Tersedia
	b). Layanan pengaduan	Tersedia

Sumber : Observasi Peneliti berdasarkan Permenpan RB No 17 Tahun 2017 (2024).

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa masih banyak sarana dan prasarana yang ada di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan belum sesuai standar. Selain itu temuan peneliti saat observasi antara lain banyak pasien yang mengantri berdesakan di loket pendaftaran dikarenakan ruang tunggu pasien yang cukup sempit terlebih saat pasien sedang ramai ruangan menjadi sangat panas karena hanya ada kipas angin sebagai pendingin ruangan.

Selain itu peneliti menemukan komplain dari pengunjung terkait waktu pelayanan yang lama. Peneliti mendapatkan data pendahuluan terkait waktu tunggu pasien tahun 2024 sebagaimana tabel dibawah ini :

Tabel 1. 5 Waktu Tunggu Poliklinik Jiwa RS. Ernaldi Bahar Prov. Sumsel

No	Bulan	Rata – Rata Waktu Tunggu
1	Januari 2024	49,34 Menit
2	Februari 2024	50,63 Menit
3	Maret 2024	49,67 Menit
4	April 2024	50,65 Menit
5	Mei 2024	54,11 Menit
6	Juni 2024	50,95 Menit

Sumber : Laporan Poliklinik Jiwa diolah Peneliti, (2024).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan Sumatera Selatan Nomor 13 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Ernaldi Bahar menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan rawat jalan maksimal 45 menit. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu pasien di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan memang melebihi waktu tunggu sesuai standar.

Selanjutnya sebagai data pendahuluan peneliti melihat data kunjungan pasien pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan periode 5 (lima) tahun terakhir. Adapun jumlah kunjungan pasien dari tahun 2019 sampai dengan 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 6Jumlah Kunjungan Pasien Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019 s.d. 2023

No	Tahun	Jumlah Kunjungan		Total Kunjungan
		Umum	BPJS	
1	2019	5.667	20.694	26.361
2	2020	6.457	23.337	29.794
3	2021	6.933	23.115	30.048
4	2022	6.963	22.849	29.812
5	2023	7.274	23.728	31.002

Sumber : Laporan Bidang Keperawatan Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa terjadi peningkatan jumlah kunjungan pasien dari tahun ke tahun, terdapat penurunan kunjungan pasien pada tahun 2022. Hal ini dikarenakan masih adanya pembatasan-pembatasan pasca adanya pandemi *corona viruses disease (covid)-19* tapi pada tahun 2023 peningkatan jumlah kunjungan pasien kembali meningkat.

Berdasarkan hasil observasi diatas, dapat diketahui bahwa banyak fenomena/temuan masalah yang terjadi di Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan namun hal tersebut tidak menjadikan poliklinik jiwa tersebut sepi pengunjung bahkan jumlah kunjungan selalu meningkat per 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 dan memberikan kepuasan bagi pasien/keluarga pasien khususnya pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan agar tidak terjadi penurunan kunjungan pasien dan tetap dapat mempertahankan eksistensinya.

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)”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024?
- b. Bagaimana kesenjangan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan harapan pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024?
- c. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024.
- b. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pelayanan kesehatan dengan harapan pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024.

- c. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pada Poliklinik Jiwa Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2024.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa aspek manfaat antara lain adalah manfaat praktis dan manfaat teoritis.

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan umpan balik bagi pengambil kebijakan rumah sakit terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, dan dapat dijadikan dasar pemikiran dalam rangka menemukan upaya yang diperlukan untuk perbaikan dan kemajuan dimasa mendatang serta untuk mengembangkan program atau inovasi yang lebih berorientasi terhadap pelayanan.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Selain manfaat praktis diatas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yakni diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis terkait kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatih, A. (2021). Panduan Praktis Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Universitas Sriwijaya*, 1-4.
- Arifin, S., Lestaris, T., Putra, R. A. A. H. S., Widiarti, A., Mutiarasari, D., Widodo, T., & Jelita, H. (2022). *SISTEM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT*.
- Ashari, A., & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *remik*, 7(1), 342–351. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i1.11984>
- Azizi, O. R. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT RAWAT JALAN RSUD RAJA AHMAD THABIB PROVINSI KEPULAUAN RIAU. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 11(01), 51–61. <https://doi.org/10.31629/juan.v11i01.5962>
- Darwin, M., Mamondol, M. R., Sormin, S. A., Nurhayati, Y., Tambunan, Sylvia, D., Adnyana, I. M. D. M., Prasetyo, B., Vianitati, P., & Gebang, A. A. (2021). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. MEDIA SAINS INDONESIA.
- Eninurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS DUREN DAN PUSKESMAS BERGAS KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2017. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 5.
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). SERVICE QUALITY AND PATIENTLOYALTY CORRELATIONIN OUTPATIENT INSTALLATION SPECIALTY EYE HOSPITAL SOUTH SUMATERA PROVINCE. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajagrafindo Persada.
- Inzaghi, A. O., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Purworejo. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 16(4), 1294. <https://doi.org/10.35931/aq.v16i4.1081>

- Karmadi, K., Lieskusumastuti, A. D., Nurhayati, I., Widiyanto, A., & Atmojo, J. T. (2023). Meta-Analisis Pengaruh Empati dalam Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3), 1209–1218. <https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1748>
- Kasiyo, V. Y., & Triyoso. (2021). *Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan keluarga pasien di poli jiwa rawat jalan rumah sakit jiwa. 1.*
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Pedoman Penyelenggaraan Kesehatan Jiwa di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.*
- Kementerian Kesehatan, R. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia 2020.* Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (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. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK: LITERATURE REVIEW. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199–2205. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i3.16876>
- Pundenswari, P. (n.d.). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. 11(01).*
- Ramadhan, F., Muhafidin, D., & Miradhia, D. (2021). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PUSKESMAS IBUN KABUPATEN BANDUNG. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 12(2), 58. <https://doi.org/10.24198/jane.v12i2.28684>
- Sani, A. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI POLIKLINIK GIGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BANGKA TENGAH. *Jurnal Studia Administrasi*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.47995/jian.v3i2.61>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* CV. Alfabeta.

- Sugiyono, & Lestari, P. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif, dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional)*. CV. Alfabeta.
- Tanjung, R., Yendrianof, D., Purba, S., Revida, E., Damayanti, Silalahi, M., Handiman, U. T., Simarmata, J., Butarbutar, M., Jamaluddin, & Sinambela, M. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0* (Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Siswanto, B. I. (2015). Pengaruh pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Pembangunan Perumahan Tbk Cabang Kalimantan di Balikpapan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 68-82.

Peraturan Perundangan

- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2012).
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (2024).
- Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 45 (2009).
- Undang - Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan (2023).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis (2022).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (2003).
- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 13 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Ernaldi Bahar (2014).
- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 43 Tahun 2014 tentang Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Ernaldi Bahar (2014).
- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (2018).

Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 23 Tahun 2020
Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Rumah Sakit Ernaldi Bahar Provinsi
Sumatera Selatan (2020).

Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Sumatera Selatan Nomor 13 Tahun 2014
tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Ernaldi Bahar (2024).