

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**Talenta Udur Manalu**

Program Magister Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas, Km. 12,5 Panam Pekanbaru, 28293

**Abstract: Quality of Public Services.** This study aims to determine the quality of public services and the factors that affect the quality of public services in outpatient installation Mental Hospital Tampan Pekanbaru. This study uses qualitative methods of collecting data obtained from observations of researchers in the field and in-depth interviews with informants research, namely: family outpatient registration clerk, medical records clerk, nurse clinics, general practitioners and specialists. Data analysis was carried out simultaneously with data collection from data collection, data reduction, data presentation and decision-making or data verification. Based on the results, the quality of public services in outpatient installation Psychiatric Hospital Tampan Pekanbaru as follows: Tangible; of the facility is still not optimal, Reliability; Hospital outpatient installation Tampan Pekanbaru soul has been providing services as promised are accurate and reliable, Responsiveness; lack of specialist doctor of psychological / psychiatric causes slow service in a specialist clinic so that patients wait long queues, Assurance; there is still reluctance clerk at outpatient installation in giving a shout out to the public visitors and Emphaty; efforts Tampan Pekanbaru Mental Hospital to determine the needs of customers or patients by providing a suggestion box.

**Keywords:** quality of service, physical evidence, responsiveness, assurance, empathy

**Abstrak: Kualitas Pelayanan Publik.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi peneliti di lapangan dan wawancara mendalam dengan informan penelitian, yaitu: keluarga pasien rawat jalan, petugas pendaftaran, petugas rekam medik, perawat poliklinik, dokter umum dan dokter spesialis. Analisis data dilakukan bersamaan dengan pengumpulan data mulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan pengambilan keputusan atau verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kualitas pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru sebagai berikut: Tangible; dari sisi fasilitas masih belum optimal, Reliability; instalasi rawat jalan Rumah Sakit jiwa Tampan Pekanbaru telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, Responsiveness; kurangnya tenaga dokter spesialis kejiwaan/psikiater menyebabkan pelayanan di poliklinik spesialis lambat sehingga pasien lama menunggu antrian, Assurance; masih ada keengganan petugas di instalasi rawat jalan dalam memberikan sapaan kepada masyarakat pengunjung dan Emphaty; usaha yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru untuk mengetahui kebutuhan pelanggan atau pasien dengan menyediakan kotak saran.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, bukti fisik, ketanggapan, jaminan, empati

## PENDAHULUAN

Rumah Sakit Jiwa adalah suatu lembaga yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan jiwa masyarakat meliputi usaha-usaha pencegahan, pengobatan dan pemulihan serta rehabilitasi. Pelayanan kesehatan jiwa di Indonesia saat ini masih didominasi pelayanan kesehatan jiwa pada tingkat

tersier yaitu di rumah sakit jiwa. Sistem ini umumnya berdiri sendiri dan tidak memiliki sistem rujukan yang jelas dengan pelayanan kesehatan primer, sekunder maupun pelayanan kesehatan jiwa yang ada di masyarakat.

Kondisi ini menyebabkan RSJ di Indonesia tidak hanya berfungsi sebagai pelayanan tersier atau pusat unggulan pelayanan

kesehatan jiwa tapi juga berfungsi sebagai 'Puskesmas besar'. Banyak gangguan jiwa yang sebetulnya bisa dilayani di Puskesmas dan RSUD kabupaten/kota tetapi karena ketidaksiapan dokter di Puskesmas dan RSUD Kab/Kota untuk memberikan pelayanan kesehatan jiwa, menyebabkan hampir semua pasien dengan gangguan jiwa dirujuk ke pelayanan tersier atau RSJ.

Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah Rumah Sakit Jiwa milik pemerintah Provinsi Riau yang dibangun pada tahun 1984, merupakan rumah sakit kelas A pendidikan dengan misinya terwujudnya Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan jiwa dan penanggulangan narkoba yang profesional dan berbasis masyarakat terbaik se-Sumatera tahun 2020. Rumah Sakit Jiwa Tampan menerima rujukan pasien dari seluruh kabupaten/kota yang berada di wilayah propinsi Riau dan kabupaten/kota yang berada di wilayah propinsi Kepulauan Riau. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap.

Permasalahan pelayanan pasien pada Rumah Sakit Jiwa, terutama adalah bagi pasien yang datang dari luar Kota Pekanbaru, dimana mereka tidak terlayani dengan baik, mulai dari pendaftaran, ruang tunggu, poliklinik sampai menerima obat dari apotik. Mereka datang jauh-jauh ke pekanbaru, biaya transportasi yang besar dan kelelahan dalam perjalanan. Kondisi seperti memerlukan pelayanan yang baik dan profesional. Kalau tidak demikian pasien diluar kota akan mencari pengobatan alternative lain seperti pergi kedukun, ustad dan pengobatan tradisional.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka focus permasalahan penelitian adalah bagaimana kualitas pelayanan publik pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung

antara seseorang dengan orang lain. Menurut Kotler dalam Tjiptono (1997) pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible. Sedangkan kualitas pelayanan publik adalah tanggapan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima (Zeithaml, 1985).

Parasuraman-Bery (1990) mengatakan bahwa dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa pelayanan publik ada lima dimensi yang perlu diperhatikan. Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. yaitu: 1) *Tangibles*, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain, 2) *Reliability*, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, 3) *Responsiveness*, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, 4) *Assurance*, yakni jaminan kepastian mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan dan 5) *Emphaty*, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari observasi peneliti di lapangan dan wawancara mendalam dengan informan. Informan penelitian adalah keluarga pasien rawat jalan, petugas pendaftaran, petugas rekam medik, perawat poliklinik, dokter umum dan dokter spesialis. Data yang sudah terkumpul melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data digunakan metode deskriptif analitik. Metode ini digunakan

untuk mengembangkan data yang diperoleh melalui proses analitik yang mendalam dan diakomodasikan dalam bentuk bahasa runtut atau naratif. Proses analisis data dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL

### Tangible

Pasien rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan banyak yang berasal dari luar kota Pekanbaru yang menempuh jarak perjalanan yang jauh dengan biaya transportasi yang besar. Pasien jiwa biasanya akan didampingi oleh keluarganya apabila berobat ke Rumah Sakit Jiwa untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, sehingga membutuhkan biaya dua kali lipat. Pasien dari luar kota juga harus berangkat pagi hari agar bisa sampai di Rumah Sakit Jiwa pada jam pelayanan. Berdasarkan wawancara penulis dengan keluarga pasien, informan E yang datang berobat jalan ke Rumah Sakit Jiwa Tampan berasal dari Bagansiapiapi-Kabupaten Rokan Hilir,. Menempuh perjalanan selama lebih kurang 6 jam dengan biaya transportasi sekitar Rp.80.000 per orang menggunakan kendaraan umum. Didampingi satu orang keluarga maka biaya menjadi dua kali lipat yaitu Rp. 160.000. Pasien berangkat pukul 08.00 wib dari Bagansiapiapi, tiba di Pekanbaru pukul 14.30 wib. Pendaftaran di Rumah Sakit Jiwa ditutup pukul 14.00 wib. Pasien harus menunggu besok harinya untuk dapat berobat di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan. Pasien tidak mempunyai keluarga di Pekanbaru dan tidak memiliki uang untuk menginap di penginapan. Pasien terpaksa menginap di musholla Rumah Sakit Jiwa Tampan. Sangat perlu terciptanya rasa aman dan nyaman pada diri masyarakat. Rasa aman dan nyaman terkait dengan fasilitas maupun sikap yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat. Melihat kepada fasilitas yang diberikan kepada masyarakat pada saat proses pelayanan kesehatan berlangsung menurut hemat peneliti belum nyaman dan aman.

### Reliable

Yaitu kemampuan unit pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Visi Rumah Sakit Jiwa Tampan yaitu “Terwujudnya Rumah Sakit Jiwa Tampan sebagai pusat rujukan pelayanan kesehatan jiwa, rehabilitasi narkoba, pendidikan dan riset yang profesional dan berbasis masyarakat Hasil pengamatan peneliti yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa instalasi rawat jalan Rumah Sakit jiwa Tampan telah memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemberi pelayanan di poliklinik adalah Dokter Spesialis, Dokter Umum Bersertifikat, Psikolog, dan Perawat bersertifikat. Ketersediaan pelayanan adalah klinik Kesehatan Jiwa, Klinik Kesehatan Umum, Klinik Kesehatan Gigi, Klinik VCT dan Klinik Psikologi.

### Responsiveness

Setelah selesai mendaftar di tempat pendaftaran pasien kembali menunggu di ruang tunggu poliklinik. Ruang tunggu poliklinik juga dilengkapi dengan deretan kursi yang bisa menampung sekitar 40 orang. Poliklinik instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan terbagi dua, yaitu poliklinik jiwa umum yang dilayani oleh dokter umum biasanya untuk pasien ulangan dan poliklinik spesialis yang dilayani oleh dokter spesialis untuk pasien yang pertama kali berobat dan pasien yang baru kontrol setelah rawat inap. Poliklinik jiwa umum dilayani oleh 3 orang dokter umum, sedangkan poliklinik spesialis hanya dilayani oleh satu orang dokter spesialis jiwa sehingga pasien lebih lama menunggu dan menumpuk di ruang tunggu poliklinik spesialis. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada informan C, “Mengapa pelayanan di poliklinik spesialis antriannya lama?. Dan beliau pun menjawab, “Psikiater hanya ada tiga orang, bertugas untuk rawat inap, rawat jalan dan pembimbing bagi mahasiswa kedokteran yang praktek di Rumah Sakit Jiwa Tampan, belum lagi mengikuti rapat-rapat yang diadakan Rumah Sakit Jiwa Tampan. Sehingga hanya

satu orang yang bisa memberikan pelayanan di poliklinik spesialis. Poliklinik spesialis melayani pasien yang pertama kali berobat dan pasien yang baru kontrol setelah rawat inap, membutuhkan waktu yang lebih lama untuk melakukan observasi terhadap pasien. Hal inilah yang menyebabkan antrian di poliklinik spesialis lama dan pasien sering menumpuk di ruang tunggu poliklinik.

### **Assurance**

Sapaan yang disertai dengan senyuman dan sopan merupakan wujud penghargaan dan penghormatan yang paling sederhana dari petugas di instalasi rawat jalan kepada masyarakat pengunjung. Petugas di instalasi rawat jalan terdiri dari petugas pendaftaran, petugas poliklinik dan petugas apotik. Hasil pengamatan peneliti yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa masih ada keengganan petugas di instalasi rawat jalan dalam memberikan sapaan kepada masyarakat pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa petugas di instalasi rawat jalan belum menyadari bahwa masyarakat harus dilayani sebaik-baiknya karena petugas merupakan abdi masyarakat. Dengan demikian menurut peneliti keramahan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat, seperti gerak tubuh, raut wajah, pakaian, komunikasi, bahasa mulut dan tubuh merupakan hal penting yang harus dimiliki tiap-tiap petugas atau aparatur sebagai penunjang keberhasilan suatu kualitas pelayanan yang baik.

### **Emphaty**

Usaha yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Tampan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan atau pasien dengan menyediakan kotak saran. Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien harus dibarengi dengan sikap tegas dari petugas untuk kebaikan bersama, dalam hal ini sudah terlaksana dengan baik. Karena membutuhkan biaya yang besar untuk datang berobat ke Rumah Sakit Jiwa Tampan, seringkali pasien meminta obat untuk dua bulan, agar

mereka bisa datang setiap dua bulan sekali, tidak perlu setiap bulan. Seperti yang diungkapkan oleh dokter poliklinik, informan D, "Memang ada keluhan dan permintaan obat untuk jangka lebih dari sebulan, tetapi hal itu tidak bisa saya penuhi, selain memang sudah ada regulasi juga berkaitan dengan observasi pemakaian obat yang dikhawatirkan tidak terkontrol".

Keluarga pasien juga sering mengeluh dengan keharusan membawa pasien untuk kontrol ulang di instalasi rawat jalan rumah sakit jiwa Tampan. Seperti yang diungkapkan oleh informan E, "Obatnya kan itu-itu juga, ada tiga macam, yang kuning dan yang putih dua, kenapa harus dibawa orangnya, susah bu mengajak ikut berobat".

Petugas pendaftaran tetap tegas dengan aturan ini karena pasien harus dibawa untuk observasi sejauh mana kerja obat dan penyembuhannya.

Pasien BPJS dan Jamkesda harus membawa persyaratan yaitu kartu kepesertaan dan rujukan dari puskesmas. Bagi pasien yang tidak membawa kartu kepesertaan tidak bisa mendapatkan pelayanan yang gratis, harus membayar dengan uang cash atau melengkapi persyaratan dulu. Untuk rujukan dari puskesmas apabila pasien ulangan dapat ditolong dengan surat kontrol ulang dari dokter spesialis. Kelengkapan persyaratan ini diperlukan untuk pengklaiman biaya pengobatan pasien peserta BPJS dan Jamkesda.

## **PEMBAHASAN**

Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Hasil kualitas pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi yaitu tangible, reliable, responsiveness dan assurance secara keseluruhan belum mencapai standar pelayanan minimum.

Dari dimensi tangible pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan pada pasien, belum merasa nyaman dan aman, baik dilihat dari fasilitas yang disediakan maupun dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan tidak lepas dari kemampuan pegawai dalam pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori “*The triangle of balance in service quality*”, dari Morgan dan Murgatroyd (1994) bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (interpersonal, process/environment and technical/professional). Ketidak seimbangan ketiga komponen kualitas pelayanan tersebut berdampak pada dimensi responsiveness.

Keterbatasan tenaga dokter dan tenaga medis lainnya, menjadikan pasien lebih lama menunggu diruang tunggu sehingga antrian menempuh sampai gilirannya dipanggil. Kondisi ini lebih parah lagi dengan adanya ketimpangan/ketidakadilan dalam pemanggilan pasien oleh petugas, dimana ada pasien yang mendapatkan duluan, tetapi dipanggil kemudian. Sikap petugas demikian akan mengurangi jaminan rasa kepastian (assurance) dari kualitas pelayanan pada pasien. Sedangkan untuk menilai pelayanan yang berkualitas salah satu kriteria yang digunakan adalah harus adanya keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan (Warella, 1997)

## SIMPULAN

Dari 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan publik pada instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau secara umum belum menunjukkan hasil yang optimal. Dimensi tangible; dari sisi fasilitas masih belum optimal, tidak adanya fasilitas rumah singgah bagi pasien yang berasal dari luar kota Pekanbaru menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien. Mereka terpaksa tidur di Mushola Rumah Sakit Jiwa Tampan. Pada dimensi reliability; kurangnya tenaga dokter spesialis kejiwaan/psikiater menyebabkan pelayanan di poliklinik spesi-

alis lambat sehingga pasien lama menunggu antrian. Dari sisi lain responsiveness dan assurance; hasil pengamatan peneliti yang dilakukan dilapangan menunjukkan bahwa masih ada keengganan petugas di instalasi rawat jalan dalam memberikan sapaan kepada masyarakat pengunjung dan usaha yang dilakukan Rumah Sakit Jiwa Tampan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan atau pasien dengan menyediakan kotak saran.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah faktor masyarakat; yaitu tidak terlalu peduli dengan kualitas pelayanan yang diterimanya, cenderung menerima pelayanan apa adanya. Faktor tenaga kesehatan; yaitu kurangnya ketrampilan dokter dan perawat berkomunikasi dapat mengakibatkan pergerakan peran serta aktif masyarakat untuk pembangunan kesehatan dan kepedulian masyarakat terhadap kesehatan diri dan keluarganya kurang maksimal. Dan faktor dari pemerintah; yaitu Dukungan dana belum cukup dari APBD/APBN untuk pembangunan fasilitas fisik pelayanan publik di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Tampan.

## DAFTAR RUJUKAN

- Tjiptono, Fandy 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, *Delivering Quality Services: Balancing Perceptions and expectations*, New York, The Free Press, A Division of Macmillan Inc.
- Zeithaml, Valarie A. A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Costomer Perception and Expection*, New York, The Free Press.