

## Analisis Kinerja Pelayanan Petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dalam Menangani Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

Shyfa Illaya Hanifa

Universitas Teknologi Digital, shyfa101203936@digitechuniversity.ac.id

Abstrak

Rumah Sakit menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2020) yaitu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan berbagai pelayanan yang dibutuhkan, seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit Jiwa atau RSJ bisa di sebut juga sebagai rumah sakit gangguan mental adalah rumah sakit khusus untuk melayani, mengobati dan merawat pasien dengan gangguan mental ringan hingga serius. UU Kesehatan No. 17 tahun 2023 menaungi masalah kesehatan jiwa secara spesifik termaktub dalam pasal 74 hingga pasal 85 bab V.

**Desain/Metode** Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti merupakan eksperimen kunci murni dengan analisis data bersifat induktif .

**Temuan** Hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi yaitu proses penalaran yang bertolak dari individu menuju kumpulan umum. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan institusi pelayanan kesehatan yang bertekad memberi pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat serta mendukung tercapainya program kesehatan dengan cara meningkatkan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan Visi, dan Misi berbasis pelayanan mutu prima dan kepuasan pelanggan/pasien. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat memberikan pelayanan kesehatan berupa tindakan pengobatan pasien gawat darurat, diantaranya Instalasi Gawat Darurat (IGD).

**Implikasi** Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Analisis Kinerja Pelayanan Petugas, bagi para petugas dan pasien secara pelayanan memang perlu di benahi agar mencapai target kepuasan pasien. 2) Petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD), beberapa petugas di IGD sudah semaksimal mungkin melayani pasien. 3) Penanganan pasien di IGD Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah berjalan dengan sangat baik.

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : Kinerja, Petugas, Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat.

### I. Pendahuluan

Rumah Sakit, menurut (Kementrian Kesehatan RI, 2020) yaitu institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyediakan berbagai pelayanan yang dibutuhkan, seperti pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Sementara itu, Rumah Sakit Jiwa atau RSJ bisa di sebut juga sebagai rumah sakit gangguan mental adalah rumah sakit khusus untuk melayani, mengobati dan merawat pasien dengan gangguan mental ringan hingga gangguan mental serius, seperti yang tercatat pada (Undang-Undang Kesehatan, 2023) dalam pasal 74 hingga pasal 85 bab V

Kinerja adalah singkatan dari Kinetika Eneri Kerja atau dalam bahasa Inggris disebut performance. Dalam konteks manajemen, kinerja merupakan suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang dicapai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang di terima (Widianti, 2022)

Keberhasilan dari sebuah program pelayanan rumah sakit mengutip dari (Silvia Astuti, Rosyidah, & Rochana Rulyandrari, 2024) dijelaskan bahwa suatu bentuk dari kepuasan pasien yaitu karena adanya suatu faktor yang digunakan sebagai penentu kepuasan pelayanan yang di berikan oleh rumah sakit serta dari kinerja pelayanan para petugasnya perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus untuk mewujudkan beberapa harapan dari para pasien pun harus di ikuti dengan melakukan berbagai perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien, maka akan berdampak ke rumah sakit tersebut.

Salah satu cara untuk mengukur kinerja pelayanan petugas suatu Rumah Sakit adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari penilaian pelayanan rumah sakit tersebut sampai dengan para petugasnya. Banyak harapan yang dikemukakan tentang kepuasan pelayanan kesehatan. Tidak sedikit hasil yang didapatkan dari google review (Ulasan Mengenai Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, 2024) dan cerita pengalaman beberapa kawan yang pernah berobat ke Rumah Sakit Jiwa

Provinsi Jawa Barat menilai kurangnya pelayanan yang tidak memuaskan dari beberapa petugas. Untuk itu Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat memerlukan perencanaan yang lebih baik untuk mencapai kinerja pelayanan yang sesuai oleh apa yang diharapkan para pasien. Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat juga perlu melakukan sebuah analisa/analisis kinerja para petugasnya sebagai dasar penyusunan strategi-strategi pengembangan kualitas pelayanan dari para petugas untuk pasien sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau indikator-indikator pelayanan yang berlaku dan terbaru berdasarkan ketentuan pemerintah dan peraturan dari perundang-undangan kesehatan guna meningkatkan kinerja pelayanan para petugasnya terhadap pasien dan keluarganya.

Buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien mengakibatkan kerugian yang serius, baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Diperlukan mekanisme tertentu yang tidak saling merugikan antara penyedia dan pemakai pelayanan kesehatan. Pentingnya pengendalian mutu pelayanan petugas kesehatan banyak berkaitan dengan kehidupan manusia, sehingga kualitas jasa yang diberikan harus diperhatikan (Shabrina MA & Damayanti NA, 2023)

## II. Kajian Teori Definisi Analisis

Pengertian Analisis Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menurut para ahli yang dilansir dari halaman artikel (Abdi, 2021) adalah sebagai berikut:

- a. Komarudin. Menurut Komarudin, analisis adalah aktivitas berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen kecil sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan masing-masing komponen, dan fungsi setiap komponen dalam satu keseluruhan yang terpadu.
- b. Wiradi. Menurut Wiradi, analisis adalah aktivitas yang memuat kegiatan memilah mengurai, membedakan sesuatu yang kemudian digolongkan dan dikelompokkan menurut kriteria tertentu lalu dicari makna dan kaitannya masing-masing.

### Kinerja

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kepekaan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu kemampuan kerja peserta didik atau pekerja terdidik untuk menggunakan dan mengaplikasikan kecakapan baru yang menghasilkan peningkatan kualitas hasil dari pembelajaran yang lebih efektif dan membawa perbaikan serta kemajuan untuk kedepannya (Ali Agus & Dewi M.A.G, 2021)

Selain itu, kinerja juga dapat di definisikan sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas dan hasil kerja yang dicapai. Sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing orang atau kelompok tentang bagaimana pekerjaan itu diharapkan. Pekerjaan yang dikerjakan juga harus berfungsi sesuai dengan kualitas, kuantitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan pekerjaan tersebut (Essau, 2021)

### Indikator-Indikator Kinerja

Berdasarkan indikator kinerja dari beberapa ahli, peneliti menggunakan indikator kinerja menurut T.R Mitchell dalam (Soedarmadji, 2023) yang meliputi kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi. Indikator tersebut digunakan karena akan lebih menggambarkan kinerja pelayanan petugas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) sesuai dengan tujuan dari Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Adapun penjelasan aspek-aspek kinerja menurut peneliti sebagai berikut :

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*) Kualitas kerja yaitu kesesuaian tugas atau pekerjaan antara rencana kerja dengan tujuan atau hasil yang ingin dicapai dan mempunyai kelengkapan administrasi maupun pencatatan serta pelaporan.
- b. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) Ketepatan waktu adalah kesesuaian antara target waktu yang telah direncanakan dalam suatu pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya.
- c. Inisiatif (*Initiative*) Inisiatif kerja dilihat dari cara-cara mennerapkan ide-ide, tindakan, dan pengembangan solusi alternatif dalam melaksanakan pekerjaan.
- d. Kemampuan (*Capability*) Kemampuan adalah potensi yang ada dalam diri individu yang berkaitan dengan penguasaan pengetahuan, nilai atau norma, dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Serta adanya kemauan untuk pengembangan diri melalui pendidikan dan pelatihan.
- e. Komunikasi (*Communication*) Komunikasi merupakan proses interaksi dan penyampaian informasi yang dilakukan secara berkala oleh pegawai dalam instansi, terutama dalam kebutuhan pelayanan. Komunikasi tersebut dapat berupa di dalam maupun di luar instansi tempat bekerja.

### Pelayanan

Pelayanan rumah sakit jiwa merupakan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien khusus yang menderita penyakit jiwa. Layanan ini berupaya untuk meningkatkan kesehatan mental dan kualitas hidup mereka yang menderita penyakit mental. Menurut *National Institute of Mental Health* (Jumlah Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Berat yang Mendapat Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat, 2021).

Rumah sakit harus konsisten memprioritaskan kepercayaan pasien dengan cermat untuk memenuhi kebutuhan pasien, keinginan pasien dan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit maupun oleh para petugasnya, sehingga memastikan retensi pasien. Pasien rumah sakit mempunyai harapan lebih dari sekedar layanan medis termasuk kenyamanan, pelayanan yang berkualitas, dan hubungan yang sehat antarapetugas rumah sakit dan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit perlu dilakukan. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa pengeluaran tidak sesuai dengan harapannya dan merasa tidak cukup puas karena dilayani oleh para petugas/pekerja dengan sikap yang kurang menghargai perasaan dan martabatnya. Sehingga 2 hubungan dan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien akan sangat menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas kinerja pelayanan di rumah sakit (M, Ma'Ruf N, Ningsih S, & Marzuki I, 2019).

### Instalasi Gawat Darurat

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan unit Rumah Sakit yang memberikan perawatan pertama kepada pasien. Unit ini dipimpin oleh seorang dokter jaga dengan tenaga dokter ahli dan berpengalaman dalam menangani PGD (Pelayanan Gawat Darurat), yang kemudian bila dibutuhkan akan merujuk pasien kepada dokter spesialis tertentu. Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan kebijakan mengenai Standar Instalansi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit yang tertuang dalam

(Kementerian Kesehatan RI, 2021) Nomor 856 untuk mengatur standarisasi pelayanan gawat darurat di rumah sakit

1. Instalasi Gawat Darurat (IGD) juga melayani pelayanan 24 jam di depan yang harus dilayani dengan cepat dan profesional dengan kedatangan pasien dari berbagai tingkat kegawatan. Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat juga tentunya siap melayani pasien dengan waktu 24 jam sesuai dengan standar pelayanan dan Alur Pelayanan yang berlaku. Pasien yang masuk ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) rumah sakit tentunya butuh pertolongan yang cepat dan tepat untuk itu perlu adanya standar dalam memberikan pelayanan gawat darurat sesuai dengan kompetensi sehingga dapat menjamin penanganan gawat darurat yang tepat untuk melayani pasien/memproses sejak pasien masuk ke Instalasi Gawat Darurat (IGD) sampai pasien diantar ke ruang perawatan/pulang.

### III. Metode Penelitian

Penelitian ini memberikan pendekatan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang di hadapi. Menurut (Sugiyono , 2019) metode penelitian kualitatif adalah teknik pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya di kumpulkan lalu di deskripsikan melalui kesimpulan, sehingga mudah dipahami orang lain. Secara umum, pendekatan kualitatif merupakan penelitian dimana penelitian tersebut berinteraksi terhadap fakta yang diteliti. Jenis penelitian disebut juga sebagai dimensi penelitian sangat berhubungan dengan desain penelitian.

Dalam penelitian ini, di dukung juga dengan Studi Eksperimental Murni yaitu intervensi observasi terhadap efek perlakuan/perbuat, perkataan dan pengendalian variabel dari perseorangan atau kelompok yang akan di uji lalu memproses pengumpulan data dari hasil suatu perlakuan yang telah di control dan dibandingkan terhadap sampel wawancara teknik random yang memiliki karakteristik berbeda-beda dengan dasar pertimbangan tertentu dalam berbagai bidang penelitian berbentuk deskriptif . Metode penelitian ini sangat penting dalam karena dapat meningkatkan relevansi data yang diperoleh. (Repository Unidinus, 2019).

Dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan dan menafsirkan keadaan yang ada terkait karakteristik dan tindakan pelayanan yang di berikan petugas Instansi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

#### Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, Peneliti melakukan wawancara dengan pasien, dan petugas-petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.
2. Observasi, Observasi petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat ini dilakukan dengan cara pemilihan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme in situ sesuai dengan tujuan. Pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan petugas dan pasien melalui wawancara.
3. Dokumentasi, Dokumentasi dengan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat berbentuk gambar, atau karya-karya dan Rekaman Suara Dalam hal ini peneliti mendokumentasikan dengan kamera dan perekam suara melalui ponsel digital. Teknik sekunder yang dilakukan oleh peneliti adalah dokumentasi.

#### Metode Analisis Data

Aktivitas dalam metode analisis data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas pada petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) pada Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat disertakan pula metode eksperimental murni yang bertujuan untuk menguji pengaruh suatu variable terhadap variable lain yang jelas di banding dengan metode lainnya, yaitu

adanya pengontrolan penelitian dan adanya pemberian perlakuan terhadap kelompok eksperimen. Adapun langkah-langkah design atau rancangannya, seperti menggambarkan langkah-langkah yang harus dilakukan, waktu pelaksanaan penelitian, sumber data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang telah terverifikasi sehingga dapat diolah dan dianalisis.

#### IV. Hasil Dan Pembahasan



**Gambar 1 Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat**

Sumber: *google maps photos*

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Kolonel Matsuri KM 7 Cisarua – Lembang Kabupaten Bandung Barat.

#### Sejarah

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, maka secara resmi keberadaan Rumah Sakit Jiwa Cimahi yang dulunya dikelola secara langsung oleh Pemerintah Pusat melalui Departemen Kesehatan RI telah dilimpahkan kepada Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan tugas dan fungsi yang sama sebagai pusat pelayanan kesehatan jiwa yang menyelenggarakan dan melaksanakan pencegahan, pengobatan, perawatan, pemulihan dan rehabilitasi di bidang kesehatan jiwa. Pada tahun 2009 dilakukan penggabungan antara Rumah Sakit Jiwa Bandung dengan Rumah Sakit Jiwa Cimahi menjadi satu Rumah Sakit dengan nama Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Sampai tahun 2015, Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tetapi mulai tahun 2016 berubah menjadi Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) dari Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat.

#### Tujuan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

1. Menyediakan pelayanan kesehatan jiwa yang Komprehensif
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Jiwa Berstandar Internasional
3. Memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesionalisme
4. Meningkatkan motivasi dan kinerja pegawai

#### Sasaran Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

1. Terselenggaranya layanan Administrasi dan Manajemen Profesional
2. Meningkatnya Pelayanan Rujukan kasus jiwa dan non psikotik
3. Meningkatnya sarana, prasarana dan peralatan bagi pengembangan Pelayanan Kesehatan Jiwa

### Tugas dan Fungsi

Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat secara administratif bernaung di bawah pengelolaan Pemerintah Provinsi Jawa Barat, sebagai lembaga teknis daerah yang berbentuk Rumah Sakit Khusus milik Pemerintah Daerah merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah, sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 71 tahun 2017 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Di Lingkungan Dinas Kesehatan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat, Rumah Sakit Jiwa mempunyai tugas pokok dan fungsi

### Tugas Pokok

Menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan khusus jiwa paripurna, meliputi preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif serta pendidikan, pelatihan, penelitian dan pengembangan kesehatan jiwa.

### Fungsi

- a. Penyelenggaraan pengaturan, perumusan kebijakan teknis dan pengendalian kesehatan jiwa.
- b. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan jiwa dan penunjang lainnya.
- c. Penyelenggaraan rujukan kesehatan jiwa
- d. Penyelenggaraan kegiatan dalam kesehatan jiwa lainnya
- e. Penyelenggaraan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

### Visi

Dengan adanya penetapan visi ini, diharapkan seluruh stakeholder dan komponen yang ada di RSJ Provinsi Jawa Barat dapat bekerja sama bahu-membahu untuk memaksimalkan seluruh potensi dan kapasitas yang dimilikinya, agar visi tersebut dapat kita capai dan wujudkan, dengan menetapkan Visi RSJ Provinsi Jawa Barat yaitu : **“TERWUJUDNYA RUMAH SAKIT JIWA UNGGULAN DI INDONESIA YANG NYAMAN, BERKUALITAS DAN INOVATIF”**

### Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan untuk mewujudkan visi. Rumusan misi disusun dengan memperhatikan faktor-faktor lingkungan strategis, baik lingkungan eksternal maupun lingkungan internal. Rumusan misi dapat memberikan gambaran dalam menentukan jalan yang akan ditempuh untuk mencapai visi melalui penetapan tujuan dan sasaran serta arah kebijakan yang ingin dicapai. Adapun misi dalam upaya pencapaian visi tersebut di atas sebagai berikut :

1. Mengembangkan pelayanan unggulan kesehatan jiwa anak dan remaja, Rehabilitasi NAPZA, serta Kampung Walagri sebagai pusat pemberdayaan ODGJ dan ODMK berbasis pemulihan secara komprehensif
2. Meningkatkan layanan kesehatan jiwa melalui kompetensi tenaga professional yang inovatif dan kolaboratif
3. Mengembangkan rumah sakit jiwa yang nyaman berbasis ramah lingkungan
4. Mengembangkan RS Pendidikan yang handal dan bermutu

### Motto Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat

Motto dari RSJ PROV JABAR adalah **“KAMI PEDULI KESEHATAN JIWA ANDA”**

### Pembahasan

Pada penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti melakukan wawancara langsung pada beberapa petugas yang ada di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sebanyak 15 orang. Petugas yang di minta informasinya oleh peneliti terdiri dari :

- a. Petugas Keamanan (*SECURITY*) : 3 Responden
- b. Petugas Farmasi : 2 Responden
- c. Petugas Pendaftaran : 3 Responden
- d. Perawat : 3 Responden
- e. Keluarga Pasien : 4 Responden

Peneliti juga mengambil bahasan kesimpulan terkait hasil dari pembahasan yang sudah di bahas pada halaman sebelumnya, berikut merupakan hasil dari pembahasan tentang Kinerja Pelayanan Petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) berikut adalah hasil yang sesuai dengan pertanyaan yang terlampir dalam lampiran dan bahasan yang sesuai :

1. Kinerja (*performance*)

- a. Kualitas Kerja (*Quality of Work*) Kualitas kerja yaitu kesesuaian tugas atau pekerjaan antara rencana kerja dengan tujuan atau hasil yang ingin dicapai dan mempunyai kelengkapan administrasi maupun pencatatan serta pelaporan.
  - Petugas Keamanan (*security*) : Sangat Baik
  - Petugas Farmasi : Baik
  - Petugas Pendaftaran : Baik
  - Perawat : Sangat Baik
  - Keluarga Pasien : Tergantung
- b. Ketetapan Waktu (*Promptness*) Ketepatan waktu adalah kesesuaian antara target waktu yang telah direncanakan dalam suatu pekerjaan dengan waktu penyelesaiannya.
  - Petugas Keamanan (*security*) : Tepat Waktu
  - Petugas Farmasi : Tepat Waktu
  - Petugas Pendaftaran : Tepat Waktu
  - Perawat : Bagus Tepat Waktu
  - Keluarga Pasien : Tergantung
- c. Inisiatif (*Initiative*) Inisiatif kerja dilihat dari cara-cara mennerapkan ide-ide, tindakan, dan pengembangan solusi alternatif dalam melaksanakan pekerjaan.
  - Petugas Keamanan (*security*) : Cukup inisiatif
  - Petugas Farmasi : Cukup inisiatif
  - Petugas Pendaftaran : Cukup Inisiatif
  - Perawat : Bagus Cukup inisiatif
  - Keluarga Pasien : Cukup inisiatif
- d. Kemampuan (*Capability*) Kemampuan adalah potensi yang ada dalam diri individu yang berkaitan dengan penguasaan pengetahuan, nilai atau norma, dan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan. Serta adanya kemauan untuk pengembangan diri melalui pendidikan dan pelatihan.
  - Petugas Keamanan (*security*) : Cukup kompeten
  - Petugas Farmasi : Cukup kompeten memahami tugasnya
  - Petugas Perawat : Cukup Kompeten
  - Perawat : Bagus Cukup kompeten memahami tugasnya
  - Keluarga Pasien : Tergantung

- e. Komunikasi (*Communication*) Komunikasi merupakan proses interaksi dan penyampaian informasi yang dilakukan secara terus menerus oleh pegawai dalam instansi terutama dalam kebutuhan pelayanan. Komunikasi tersebut dapat berupa di dalam maupun di luar instansi tempat bekerja.
  - Petugas Keamanan (*security*) : Bagus, dan dapat di mengerti
  - Petugas Farmasi : Bagus, dan dapat di mengerti
  - Petugas Pendaftaran : Bagus dan dapat di mengerti
  - Perawat : Bagus Bagus, dan dapat di mengerti
  - Keluarga Pasien : Bagus, dan dapat di mengerti
2. Service (*serviceability*)
  - a. Instalasi Gawat Darurat (IGD) Darurat Jiwa dan Umum 24 JAM : 022-2700909
  - b. T-REC Penjemputan : 081222499550
  - c. Pelayanan Informasi/Keluhan Pelanggan : 081398922343
3. Presepsi Kualitas Layanan (*perceived quality service*)
  - a. Berwujud (*tangibles*) disini mengandalkan keadaan lingkungan sekitar Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat yang menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan petugas keamanan, petugas farmasi, petugas pendaftaran, dan juga perawat kepada pasien dan keluarga pasien sesuai dengan hasil wawancara yaitu sudah berwujud nyata.
  - b. Keandalan (*reability*) kemampuan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dari para petugas keamanan, petugas farmasi, petugas pendaftaran dan juga perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) kepada pasien sudah sesuai keandalan yang kompeten.
  - c. Ketanggapan (*responsiveness*) petugas keamanan, petugas farmasi, petugas pendaftaran, dan juga perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) kepada pasien dan keluarga pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah menjadi suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*respinsive*) dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas
  - d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan petugas keamanan, petugas farmasi, petugas pendaftaran, dan juga perawat Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*) sudah sesuai dengan standar pelayanan di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat
  - e. Empati (*emphaty*) yang memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi diberikan kepada pasien dan keluarga pasien dengan berupa memahami keinginan, sesuai pengetahuan tentang pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sangat bagus dan penuh perhatian
  - f. Alur Pelayanan Pasien IGD (*patient arevice flow of IGD*) para petugas keamanan, petugas farmasi, petugas pendaftaran, dan juga perawat di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan Alur Pelayanan yang berlaku dengan baik dan sesuai susunan alur tersebut.

## V. Penutup

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan atau *sample* yang bermanfaat bagi Rumah Saskit Jiwa Provinsi Jawa Barat pada bagian Instalasi Gawat Darurat (IGD) mengenai analisis kinerja pelayanan petugas dalam menangani pasien, dan untuk mengetahui



evaluasi apa saja yang seharusnya di berikan dari pihak manajemen Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat dari hasil penelitian ini.

Serta di harapkan juga kinerja para petugas yang lain tidak hanya pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Rumah Sakit dalam menangani pasien lebih di tingkatkan lagi keunggulannya sesuai dengan visi, misi dan moto Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat di bidang kesehatan daerah khususnya bagi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat, berkaitan dengan upaya meningkatkan pelayanan terhadap kinerja para petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat.

Petugas yang bertugas juga seharusnya lebih peka terhadap kebutuhan pasien yang sudah lanjut usia, di utamakan kepada Keluarga Pasien itu sendiri agar memberikan informasi yang akurat dan terpercaya sesuai dengan prosedur yang bsrlaku tentang kinerja para petugasnya, khususnya dalam pelayanan. Karena yang akan sangat berpengaruh untuk bahan pertimbangan dan memberikan efek positif dalam memperlihatkan kualitas kinerja pelayanan para petugas Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat guna mendapat kepercayaan pasien agar dapat bersaing secara sehat pantar instansi.

### **Saran**

Saran bagi kinerja pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat :

Saran bagi kinerja pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat tetap menerapkan visi misi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat yaitu: Menjadi Rumah Sakit Jiwa Unggulan dan Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan Jiwa, Mengembangkan sarana, prasarana dan peralatan pelayanan, Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM, Melaksanakan Pelayanan dengan Standar Unggulan, Meningkatkan kesejahteraan pegawai. Meningkatkan kinerja pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien menjadi lebih baik dari yang terbaik, dan saran untuk Rumah Sakit Jiwa menambah kamar yang lebih banyak untuk pasien gangguan jiwa.

Saran bagi peneliti selanjutnya :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai analisis kinerja pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat. Selain itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode, objek, teori yang berbeda atau mengembangkan metodologi penelitian yang agar dapat mengembangkan penelitian mengenai Analisis kinerja pelayanan petugas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dalam menangani pasien di Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa

### **Daftar Pustaka**

- Al Zarlani, W. O. (2023). *Manajemen Pemasaran*. JAWA TENGAH: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- Latif, M. D. (2024). Analisis Strategi Pemasaran Pada CV. Phyrus Sinergi Surabaya Untuk Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *MUSLIMPRENEUR*, 50-63.
- Putri, T. Y. (2023). Analisis Implementasi Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) 11P Pada UMKM Tenis(Teh Nikmat Sidamanik). *SYARIKAT : Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*.
- A. B., & J. P. (2022). PERANAN STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN DI THE EXCELTON HOTEL PALEMBANG. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*.

- A. F. (2022). *BAURAN PEMASARAN*. Yogyakarta: Deepublish.
- A. M. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN JASA (KONSEP DASAR DAN STRATEGI)*. JAWA TENGAH: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
- A. R. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Abdi, H. (2021, Mei 29). *Pengertian Analisis Menurut Para Ahli, Kenali Fungsi, Tujuan, dan Jenisnya*. From LIPUTAN6.COM: <https://www.liputan6.com/hot/read/4569178/pengertian-analisismenurut-para-ahli-kenali-fungsi-tujuan-dan-jenisnya>
- Ali Agus, & Dewi M.A.G. (2021). *Pengaruh Hasil Efektivitas Diri Terhadap Peserta Didik di Suatu Organisasi*. Denpasar: PT Sukanda Djaya.
- B. F., & E. I. (2024). STRATEGI PEMASARAN JASA PADA HOTEL ROSALI SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 150-159.
- Cahyono. (2020). Pengaruh Pakan Ternak dan Biaya Tenaga Kerja Terhadap Lingkungan Masyarakat. From <https://ojs3.unpatti.ac.id>
- Christy, N. A. (2020). PENERAPAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN PADA USAHA KECIL TELUR ASIN DI KELURAHAN TEGAL SARI, KECAMATAN CANDI SARI, SEMARANG. *Majalah Ilmiah Solusi*.
- D. F. (2019). *PEMASARAN JASA (STRATEGI, MENGUKUR KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat. (2023, November 15). *Kesehatan*. (jabarprov.id) From Instalasi Gawat Darurat - RS Jiwa: <https://jabarprov.go.id/layanan/instalasi-gawat-darurat-rsjiwa-1687832762#manfaat-layanan>
- Djunaid, I. S. (2018). Analisis Bauran Pemasaran (Marketing mix) Jasa Penginapan Berbasis Syariah Di Hotel Sofyan Inn Srigunting Bogor. *Jurnal Fame*.
- Essau, N. C. (2021). ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE BALANCED SCORECARD PADA P.T ASTRA INTERNASIONAL. *Jurnal EMBA*, 9. From *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* Vol. 9 No. 2 (2021): JE VOL 9 NO 2 (2021)
- Health, M. (2021). *Jumlah Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) Berat yang Mendapat Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Kabupaten/Kota di Jawa Barat*. From [opendata.jabarprov.go.id:https://opendata.pemprov.go.id/id/dataset/jumlah-orang-dengangangguan-jiwa-odgj-berat-yang-mendapat-pelayanan-kesehatan-berdasarkan-kabupatenkotadi-jawa-barat](https://opendata.jabarprov.go.id:https://opendata.pemprov.go.id/id/dataset/jumlah-orang-dengangangguan-jiwa-odgj-berat-yang-mendapat-pelayanan-kesehatan-berdasarkan-kabupatenkotadi-jawa-barat)
- K. P., & A. G. (2018). *Principles of Marketing*. New Delhi: Pearson.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *PMK\_No\_\_3\_Th2020\_ttg\_Klasifikasi\_dan\_Perizinan\_Rumah\_Sakit*. From [bandikdok.kemkes.go.id:https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK\\_No\\_\\_3\\_Th\\_2020\\_ttg\\_Klasifikasi\\_dan\\_Perizinan\\_Rumah\\_Sakit.pdf](https://bandikdok.kemkes.go.id:https://bandikdok.kemkes.go.id/assets/file/PMK_No__3_Th_2020_ttg_Klasifikasi_dan_Perizinan_Rumah_Sakit.pdf)
- Kementerian Kesehatan RI. (2021). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. From Kemkes: [kemkes.go.id](https://kemkes.go.id)
- M, K., Ma'Ruf N, Ningsih S, & Marzuki I. (2019). Pemanfaatan Limbah Biji Durian Sebagai Bahan Dasar Donat Bergizi Tinggi Berdasarkan Uji Organoleptik. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Hasil Perkebunan*, 177-182.
- Mts. Arief. (2020). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia.
- N. H. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal ashri Publishing.
- N. S. (2023). Strategi Promosi Hotel untuk Menjaga Daya Tarik Pelanggan Agar Tetap Stabil. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 747-755.
- P. K., K. K., M. B., M. G., & T. H. (2019). *Marketing Management*. Singapore: Pearson Edcation.
- Pemerintah RI. (2023). Undang-Undang Kesehatan. V, pp. 74-85. Jakarta: Pemerintah RI.
- R. D., & I. R. (2024). Analisa Bauran Pemasaran Jasa Hotel Belangi Syariah Takengon. *JUIM: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 6.

- R. S. (2023). Analisis Strategi Pemasaran pada Hotel Aston Gili Trawangan dalam Situasi Pandemi COVID-19 Vol 2 (2). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 21.
- Rachmadizal. (2022). Strategi Pemasaran Jasa Pada Hotel di Era New. *Journal of Research on Business and Tourism Vol 2 (1)*, 16.
- Repository Unidinus. (2019). Jenis Rancangan Eksperimen Murni. *Jurnal Penelitian Eksperimen*, 48. From <https://repository.dinus.ac.id>
- S. I. (2022). PENERAPAN BAURAN PEMASARAN PADA TERASKITA HOTEL JAKARTA. *JURNAL JEMPPER Vol 1 No. 3*.
- S. M. (2023). *ASPEK-ASPEK BAURAN PEMASARAN (MARKETING MIX)*. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Shabrina MA, & Damayanti NA. (2023). Analisis Mekanisme Koordinasi Dalam Pelaksanaan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit X. *Jurnal Ilmiah*, 54-55. From <https://scholar.unand.ac.id>
- Silvia Astuti, Rosyidah, & Rochana Rulyandrari. (2024, Januari). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Rawat Jalan di Rumah Sakit. (MPPKI, Ed.) *jurnal universitas ahmad dahlan*, 7(1), 3. doi:<https://doi.org/10.56338/mppki.v7i1.4226>
- Soedarmadji, H. (2023). Strategi Peningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit ST. Carolus Borromeus. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ekonomi*. From [dinastirev.org](http://dinastirev.org)
- Sugiyono . (2019). *Analisis Penelitian Kualitatif* (Lexy J. Moleong ed.). (Sugiyono, Ed., & Sugiyono, Trans.) Manhattan, USA. Retrieved 2020
- U. K., & Zainuddin. (2022). MANAJEMEN STRATEGI SYARI'AH PADA PELAYANAN HOTEL FAMILY NUR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal al-Idarah*.
- Ulasan Mengenai Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jawa Barat (Maret 10, 2024). From <https://www.google.com/maps/place/Rumah+Sakit+Jiwa+Provinsi+Jawa+Barat/@-6.8096426,107.5619701,17z/data=!4m12!1m2!2m1!1srsj+provinsi+jabar!3m8!1s0x2e68e0e700835a2f:0xdc2d3c72d034e066!8m2!3d-6.8096426!4d107.5641588!9m1!1b1!15sChJyc2ogcHJvdmluc2kgamFiYXKSAR>
- Vanka, M. F., & E. E. (2024). PENGARUH BAURAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN TAMU MENGINAP DI HARRIS HOTEL KOTA BANDUNG. *Media Bina Ilmiah*.
- Widianti, H. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Sebuah Pengantar.