

ABSTRAK

Pelayanan konseling merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit dalam upaya menanggulangi berbagai permasalahan kesehatan, salah satunya ditujukan untuk pengidap HIV/AIDS. Pelayanan konseling bagi pengidap HIV/AIDS bertujuan untuk mengakomodir kebutuhan psikologis dan mental yang dialami oleh pengidap HIV/AIDS. Kualitas pelayanan dibutuhkan yang bertujuan untuk menjamin dan menjaga kualitas kesehatan masyarakat. Dagger et al (2007) mengembangkan konsep *Hierarchical model* dalam mengevaluasi pelayanan kesehatan yang bertujuan agar pelayanan kesehatan menjadi berkualitas dan optimal. Konsep *Hierarchical Model* merupakan konsep pengembangan dari berbagai metode-metode yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. *Hierarchical Model* terdiri dari empat dimensi yakni *Quality Interpesonal*, *Technical Quality*, *Environment Quality*, dan *Administrative Quality*. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan teknik *snowball* melalui proses wawancara mendalam terhadap informan dalam mengumpulkan data, mengingat bahwa stigma terhadap pengidap HIV/AIDS cenderung tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan konseling kurang efektif, hal tersebut ditunjukkan dengan berbagai permasalahan yang terdiri dari berbagai aspek seperti kenyamanan, sumber daya manusia, birokrasi yang berbelit-belit, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, operasional pelayanan cenderung lama, komunikasi konseling yang cenderung bersifat menghakimi klien, faktor jaminan keamanan dan kerahasiaan pengguna layanan konseling. Kemudian, faktor-faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan konseling seperti disiplin, sumber daya manusia, komunikasi interaktif, kenyamanan dari sarana dan prasarana menjadi faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan konseling di rumah sakit dr. M. Yunus Bengkulu.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Konseling, Hierarchical Model*

ABSTRACT

Counseling services are one of the health services provided by hospitals in an effort to tackle various health problems, one of which is aimed at people with HIV / AIDS. Counseling services for people with HIV / AIDS aim to accommodate the psychological and mental needs experienced by people with HIV / AIDS. Quality service is needed that aims to guarantee and maintain the quality of public health. Dagger et al (2007) developed the concept of a *Hierarchical model* in evaluating health services aimed at ensuring that health services are of optimal quality. The Hierarchical Model concept is a development concept of various methods used in measuring the quality of health services. The hierarchical model consists of four dimensions namely Interpersonal Quality, Technical Quality, Environment Quality, and Administrative Quality. The method used is a qualitative method using the technique snowball through a process of in-depth interviews with informants in gathering data, given that the stigma of HIV / AIDS sufferers tends to be high. The results showed that the quality of counseling services was less effective, it was shown by various problems consisting of various aspects such as comfort, human resources, convoluted bureaucracy, facilities and infrastructure that were less supportive, service operations tended to be long, counseling communication tended to being judgmental of the client, the factor of guarantee of security and confidentiality of counseling service users. Then, supporting factors in improving the quality of counseling services such as discipline, human resources, interactive communication, convenience of facilities and infrastructure become factors that improve the quality of counseling services at the hospital dr. M. Yunus Bengkulu.

Keywords: Service quality, Counseling, Hierarchical Model