

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar hingga pelayanan kebutuhan umum.

Pelayanan dimaksud dapat dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan institusi pelaksana kegiatan pelayanan adalah instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dalam pengertian yang lebih filosofis, suatu negara pada hakikatnya didirikan untuk melayani kebutuhan hidup seluruh warga negara secara umum. Hal ini dikaitkan dengan konsensus sosial bahwa masyarakat membutuhkan beberapa layanan tertentu yang harus tersedia bagi semua orang, tanpa memandang tingkat status sosial dan pendapatan mereka.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur Negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas sudah seharusnya menjadi hak setiap warga negara, dimana warga negara juga berhak mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Tuntutan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik terus berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara berhak untuk dilayani, sedangkan tugas pemerintah adalah melayani masyarakat.

Pembangunan kesehatan adalah sebagai bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal karena seperti yang kita ketahui, kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif. Salah satu institusi yang dibangun pemerintah dalam mendukung upaya peningkatan kesehatan masyarakat adalah Rumah Sakit. Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang dengan perkembangannya telah mengalami perubahan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah sebuah rumah sakit milik pemerintah Kota Dumai yang telah ditetapkan menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan keputusan Walikota

Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang penetapan status BLUD-RSUD Kota Dumai. Penetapan sebagai rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum Daerah adalah sesuai persyaratan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 pada bab 5 pasal 7 ayat (3). Dengan ditetapkannya RSUD Kota Dumai menjadi rumah sakit rujukan regional oleh Pemerintah Pusat, maka pasien yang berobat ke RSUD Kota Dumai tidak hanya pasien yang berasal dari Kota Dumai, namun juga pasien yang berasal dari Kabupaten/ Kota lain di Provinsi Riau dan juga dari luar Provinsi Riau.

Pada tahun 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Memperoleh Izin Operasional Rumah Sakit jenis B, Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau nomor: 503/DPMPTSP/IZIN-KES/97. Berdasarkan Peraturan Walikota Dumai Nomor 42 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, dijelaskan bahwa RSUD Dumai mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan. Dan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 12 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pasal 7 Ayat 2, bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dalam penyelenggaraan tata kelola rumah sakit dan tata kelola klinis dibina dan bertanggung jawab kepada Dinas Kesehatan.

Tabel I.1
Data Pegawai dan Tenaga Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai tahun 2022

NO	BAGIAN	JENIS KELAMIN		JUMLAH
		Laki-Laki	Perempuan	
A. Kesehatan				
1	Dokter Spesialis	28	15	43
2	Dokter Gigi	1	4	5
3	Dokter Umum	13	20	33
4	Tenaga Perawat	94	234	328
5	Tenaga Bidan	0	131	131
6	Tenaga Farmasi	8	33	41
7	Tenaga Keteknisan Medis	10	48	58
8	Tenaga Kesehatan Masyarakat	19	31	50
9	Tenaga Gizi	1	12	13
9	Tenaga Rehabilitasi Medik	3	8	11
Jumlah		177	536	713
B. Non Kesehatan		138	174	312
TOTAL KESELURUHAN				1025

Sumber Data: Subbag Kepegawaian, tahun 2023

Berdasarkan tabel I.1 diatas pada tahun 2022 total tenaga kerja yang ada pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai sebanyak 1.025 orang. Dari total jumlah tenaga kerja tersebut sebanyak 713 orang adalah tenaga kesehatan (69,56%) dan sebanyak 312 orang (30,44%) adalah tenaga non kesehatan. Dapat diketahui bahwa pegawai berjenis kelamin perempuan lebih dominan jika dibandingkan dengan pegawai berjenis kelamin laki-laki, kecenderungan beban kerja lebih banyak pada pegawai perempuan.

Tabel I.2
Jumlah Instalasi pada RSUD Kota Dumai

NO	NAMA INSTALASI
1	Instalasi Rawat Jalan
2	Instalasi Rawat Inap Penyakit dalam Wanita
3	Instalasi Rawat Inap Penyakit dalam Pria
4	Instalasi Rawat Inap Bedah
5	Instalasi Rawat Inap Anak
6	Instalasi Rawat Inap Perinatologi
7	Instalasi Rawat Inap Paru-paru
8	Instalasi Rawat inap VIP A & E
9	Instalasi VIP B & VVIP C
10	Instalasi Rawat Inap VVIP Kebidanan dan Kandungan
11	Instalasi Rawat Inap Kebidanan dan Kandungan & Ruang Bersalin
12	Instalasi Hemodialisa
13	Instalasi Bedah sentral
14	Instalasi Anestesi, Renimasi & ICU
15	Instalasi Gawat Darurat
16	Instalasi IPRS
17	Instalasi Logistik & Pengelolaan Aset
18	Instalasi Farmasi
19	Instalasi Gizi
20	Instalasi Rekam medis
21	Instalasi Rehabilitasi medis
22	Instalasi Kesling & Pengelolaan Air Bersih
23	Instalasi Patologi Anatomi
24	Instalasi Pemulasaran Jenazah
25	Instalasi Laundry
26	Instalasi Gas Medis & Pemeliharaan Alkes
27	Instalasi Laboratorium Klinik
28	Instalasi Laboratorium Mikrobiologi
29	Instalasi Radiologi
30	Instalasi Diklat
31	Instalasi PKRS
32	Instalasi CCSD
33	Instalasi Jiwa
34	Instalasi SIM RS

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, tahun 2023

Banyaknya jumlah Instalasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, membuat penulis hanya memfokuskan penelitian pada Instalasi Rawat Jalan saja. Dengan alasan, Instalasi Rawat Jalan merupakan salah satu bidang yang merangkup 24 poliklinik dan menjadi instalasi dengan kunjungan pasien terbanyak. Hal ini dikarenakan Instalasi Rawat Jalan merupakan pintu masuk bagi setiap pasien yang akan melakukan berobat jalan atau berobat ulang.

Untuk mengetahui jumlah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.3
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan

NO	TAHUN	KUNJUNGAN PASIEN RAWAT JALAN	RATA-RATA KUNJUNGAN / HARI
1	2019	96.983	369
2	2020	88.369	253
3	2021	102.860	278
4	2022	90.741	307

Sumber: Profil RSUD Kota Dumai 2019, 2020, 2021, 2022

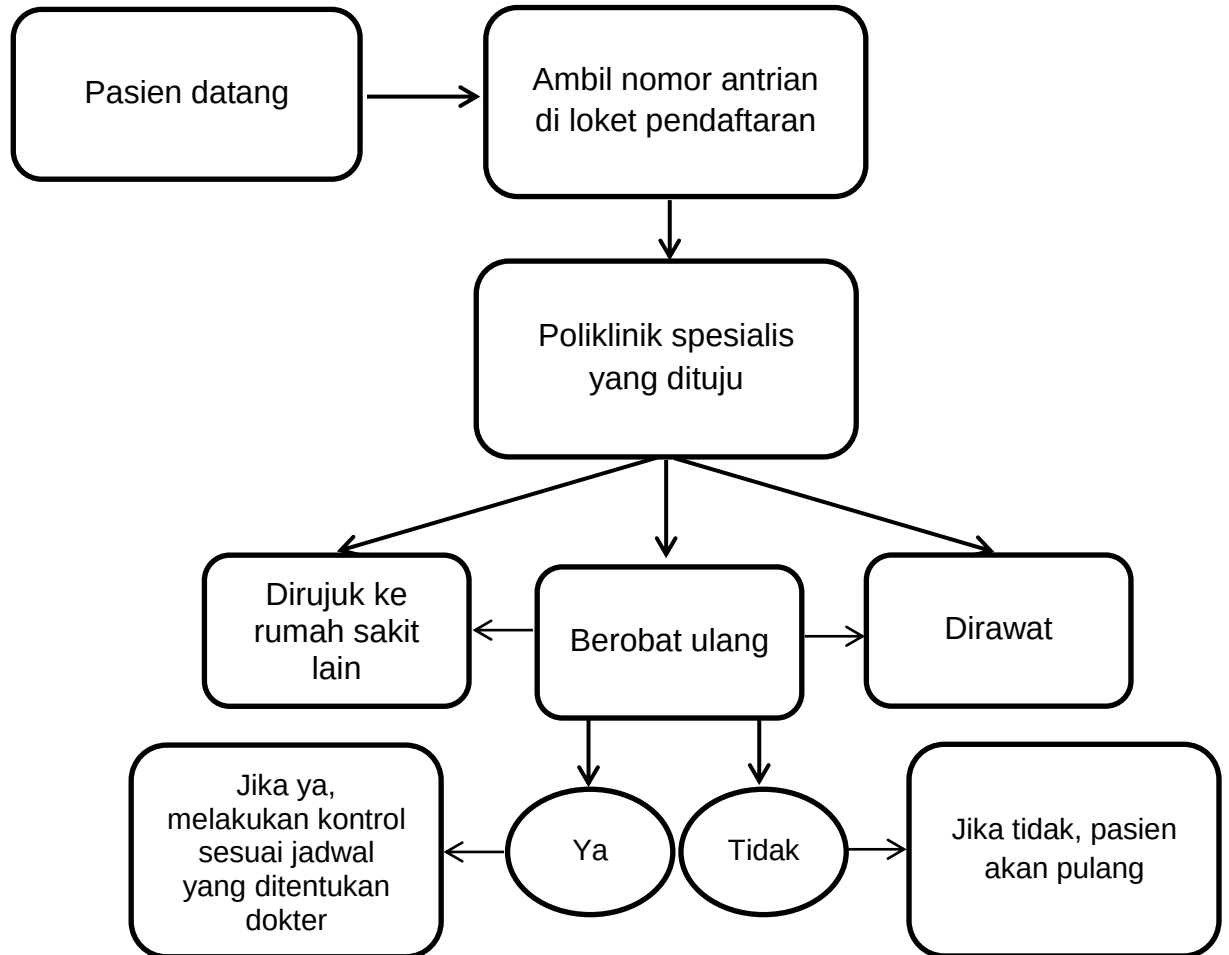
Dari tabel diatas, dapat dilihat jumlah pasien rawat jalan dari tahun 2019 hingga tahun 2022 sebesar 378.953. Terjadi penurunan jumlah pasien pada tahun 2020 hal ini dikarenakan karena tingginya kasus covid-19 di Kota Dumai yang membuat masyarakat takut untuk berobat ke Rumah Sakit, dan kembali meningkat pada tahun 2021 hal ini karena terjadinya penurunan kasus covid-19 di Kota Dumai. Kemudian pada tahun 2022 terjadi penurunan jumlah kunjungan, hal ini dapat

menandakan bahwa pemerintah sudah mampu meningkatkan kualitas kesehatan masyarakatnya.

Pelayanan rawat jalan dapat diartikan sebagai pelayanan bagi masyarakat yang datang kerumah sakit untuk observasi, diagnosa, terapi, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa dirawat di fasilitas rawat inap atau paling lama 24 jam. Tujuan pelayanan rawat jalan diantaranya adalah untuk memberikan konsultasi kepada pasien yang membutuhkan pendapat dari seorang dokter, dengan tindakan pengobatan atau tidak. Instalasi rawat jalan dipimpin oleh seorang kepala instalasi dan kepala ruangan, yang mempunyai tugas dan fungsi menyediakan fasilitas terhadap penyelenggaraan kegiatan pelayanan rawat.

Dalam menjalankan tugasnya Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai memiliki alur pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam pengurusannya. Adapun alur pelayanan pasien rawat jalan seperti dibawah ini:

Bagan I.1
Alur Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum
Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber Data: Data Olahan Penulis, tahun 2023

Berdasarkan bagan I.1 diatas menunjukkan alur pelayanan mulai dari masyarakat datang ke loket pendaftaran rawat jalan hingga tindakan lebih lanjut dilakukan. Alur pelayanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang datang berobat pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Tabel I.4
Waktu dan Jam Pendaftaran pada Instalasi
Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

NO	HARI	JAM BUKA	JAM TUTUP
1	Senin – Kamis	07.30 Wib	11.00 Wib
2	Jum'at	07.30 Wib	10.00 Wib
3	Sabtu	08.00 Wib	11.00 Wib

Sumber: Profil RSUD Kota Dumai 2023

Dari Tabel I.4 di atas dapat dijelaskan bahwa waktu dan jam kerja pendaftaran Instalasi Rawat Jalan yang sudah ditetapkan yaitu mulai dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pada pukul 07.30 Wib dan diakhiri pada pukul 11.00 Wib. Kemudian, pada hari Jumat dimulai pada pukul 07.30 Wib dan diakhiri pada pukul 10.00 Wib. Dan pada hari Sabtu dimulai pada pukul 08.00 Wib hingga pukul 11.00 Wib.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan pada hari Senin 12 Desember 2022 dengan salah seorang pasien bernama Cici (21 tahun) yang sedang melakukan pengobatan pada Poli Mata. Penulis bertanya terkait sikap yang petugas berikan selama pelayanan berlangsung, beliau mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan saat dipoli mata saya rasa sudah cukup maksimal, namun pada saat dibagian pendaftaran administrasi, petugasnya terkesan jutek dan tidak ramah. Waktu tunggu yang lama membuat saya bosan menunggu”

Hal ini serupa dengan yang penulis dapatkan ketika melakukan wawancara pada hari Senin 09 Januari 2023 dengan Ibu Ima (31 tahun) yang sedang melakukan pengobatan pada Poli Kulit beliau mengatakan:

“Saya sudah beberapa kali berobat, untuk orang-orang yang ada di poli kulit (perawat dan dokter) mereka ramah-ramah sedangkan orang-orang yang dibagian depan (pendaftaran) mukanya jutek dan judes sehingga membuat saya sungkan untuk bertanya jika ada pertanyaan”

Lalu berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu petugas Administrasi Rawat Jalan pada hari Rabu 11 Januari 2023, penulis menanyakan apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada? :

“Kami sudah mencoba memberikan pelayanan semaksimal mungkin, kendala yang dihadapi pada saat pemberian pelayanan tentu ada, sehingga menyebabkan keterlambatan waktu, salah satu kendala yang dihadapi banyak nya pasien yang harus ditangani dan jadwal dokter yang visit terlebih dahulu”.

Selain permasalahan pada sikap petugas, penulis juga mendapatkan keluhan terkait masalah jaringan yang mati pada saat jam pelayanan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan pada hari Rabu 11 Januari 2023 dengan Ibu Neli (50 tahun) mengatakan:

“Saya sudah mengantri sejak jam 7 pagi, biasanya jadwal kontrol dimulai jam 8 pagi, tapi tadi security mengabarkan bahwa sistem jaringan mati sehingga kontrol baru dimulai pada jam setengah sepuluh. Yang biasanya jam 11.00 Wib saya sudah selesai kontrol, tapi hari ini baru selesai sekitar pukul 14.00 Wib”

Hal ini serupa dengan yang penulis rasakan ketika melakukan observasi pada tanggal 18 Januari 2023. Sekitar pukul 08.00 Wib, petugas security mengabarkan kepada masyarakat yang mengantri bahwasanya ada gangguan terhadap jaringan, sehingga terjadi penundaan pelayanan. Baru pada pukul 08.35 jaringan berjalan normal kembali. Penulis kembali melakukan wawancara terkait terputusnya jaringan tersebut dengan Ibu Siska (31 tahun).

“Saya tiap bulan menemani orang tua kontrol disini. Masalah putus jaringan sesekali ada. Udahlah ngantri diluar, terus ngantri didalam lagi, belum lagi nunggu dokter datang ditambah jaringan yang terputus begini, kadang bikin kesel juga ya. Seharusnya urusan cepat selesai, jadi harus tertunda.”

Penulis juga melakukan wawancara dengan salah seorang petugas pada Instalasi Rawat Jalan berinisial M, beliau mengatakan:

“Jaringan lokal yang tiba-tiba terputus disebabkan banyak nya petugas yang mengakses, hal ini sering terjadi dikarenakan selama proses pelayanan setiap poli mengakses data pribadi pasien yang menyebabkan server sibuk dan jaringan tidak stabil”

Dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa adanya gangguan jaringan lokal dapat menyebabkan ketidakpastian waktu pelayanan yang mengakibatkan standar pelayanan menjadi tidak tercapai.

Selama melakukan observasi penulis menyempatkan diri untuk memeriksa fasilitas pendukungnya yaitu toilet umum yang berada pada ruang lingkup Instalasi Rawat Jalan. Di toilet umum lantai 1 Instalasi Rawat Jalan terbagi antara toilet Pria dan Wanita. Pada toilet wanita, terdiri dari 2 bilik. Namun, hanya 1 bilik yang berfungsi sehingga adakalanya menyebabkan antrian. Selama mengantri dikamar mandi penulis mendapatkan informasi bahwa sejak setahun yang lalu bilik tersebut rusak dan belum ada perbaikan. Berikut wawancara penulis dengan ibu Atik (52 tahun):

“Ini toiletnya dek udah dari setahun yang lalu yang sebelumnya rusak, dari suami ibu dirawat waktu operasi katarak sampai mata suami ibuk udah sembuh. Kalau udah kebetul gini, mau cari kamar mandi diluar pun udah tak berdaya. Kamar mandi yang di apotik ada, tapi kejauhan.”

Dibawah ini penulis lampirkan dokumentasi berkaitan kondisi kamar mandi pada ruang lingkup Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Gambar I.1
Kondisi Toilet pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai



Sumber Gambar : Dokumentasi Pribadi Penulis, tahun 2023

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai”**

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan diatas, maka gejala-gejala masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Masih terdapatnya keluhan masyarakat terhadap sikap petugas pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
2. Masih terdapatnya prasarana pendukung yang tidak memadai pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu kamar mandi dan sistem jaringan lokal (LAN).

Berdasarkan dari gejala permasalahan dan uraian diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: ***“Bagaimana Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?”***

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui pelayanan publik pada instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
 - b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai agar dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikan di masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan pengembangan dan penerapan ilmu administrasi khususnya pada studi Administrasi Negara
- c. Sebagai bahan informasi kepada peneliti lainnya dalam meneliti permasalahan yang sama.