BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka Terkait Karya

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan hubungan kerjasama yang dijalankan oleh sekelompok orang dengan maksud menjalankan tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik secara efektif dan efisien (Rodiyah dkk., 2021). Administrasi publik terbentuk dari dua kata yakni administrasi dan publik. administrasi dalam bahasa yunani terbentuk dari dua kata yakni *ad* yang memiliki arti intensif dan *ministrare* yang memiliki diyaharti melayani (*to serve*), sehingga kegiatan membantu dan melayani dengan intensif disebut administrasi. Publik sendiri memiliki makna global yaitu negara dan masyarakat, atau orang banyak (Malawat, 2022)

2. Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah bidang ilmu manajemen yang merupakan bentuk perkembangan dari salah satu unsur manajemen yaitu unsur manusia *(men)*. MSDM merupakan bagian manajemen yang berfokus dalam mempelajari hungan dan fungsi manusia pada sebuah organisasi perusahaan (Adamy, 2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur adalah kegiatan penyiapan aparatur pemerintah yang cakap berimbang dengan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat dan tantangan jaman yang merupakan tugas pokok Badan Kepegawaian Negara (BKN) (Adamy, 2016)

3. Standar Pelayanan Publik

a. Dasar Hukum

1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan:

> Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan..... (Pasal 1 Ayat 7)
>
> Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggaea, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Pasal 20 Ayat 1)

2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menegaskan:

> Setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik untuk setiap jenis pelayanan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2014)

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus mempunyai standar pelayanan sesuai dengan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, sebagai jaminan kepastian untuk petugas layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya juga bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Standar pelayanan publik merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan juga menjadi pedoman yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara.

pelayanan, dan pedoman untuk penerima layanan dalam proses pelayanan, juga sebagai alat pengawasan bagi masyarakat atas kinerja penyelenggaea pelayanan (Rahmadana dkk., 2020)

b. Mekanisme Penyusunan Standar Pelayanan Publik

Terdapat enam prinsip dalam penyusunan standar pelayaan sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai berikut:

1) Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, dan terjangkau bagi masyarakat dan penyelenggara.
2) Partisipatif, menyusun standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat.
3) Akuntabel, standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjwabkan.
4) Berkelanjutan, dilakukan perbaikan secara konsisten dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan.
5) Transparasi, mudah diakses masyarakat.
6) Keadilan, menjamin seluruh oelayanan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat dari berbagai lapisan.

Dikarenakan harapan akan memenuhi kebutuhan dan kepentingan manusia yang terus berubah maka perlu adanya partisipasi dari masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam poin kedua dari enam prinsip penyusunan standar pelayanan di atas. Partisipasi masyarakat dalam diskusi pembahasan rancangan standar pelayanan dapat mempermudah penyelenggara pelayanan dalam mencari solusi permasalahan dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih sesuai untuk memenuhi harapan masyarakat dan diharapkan terjadinya percepatan dalam penerapan pelayanan publik(MENPANRB, 2019).

Diskusi tersebut dapat dilakukan dengan dua metode sebagaimana diatur dalam Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagai berikut:

1) Diskusi Grup Terfokus *(Focus Group Discussion)*, digunakan untuk pembahasan yang lebih mendalam terkait materi Rancangan Standar Pelayanan, dan dapat mengundang narasumber ahli jika dirasa perlu.
2) Dengar Pendapat *(Publik Hearing),* digunakan untuk penelaahan fakta sehingga dapat mengetahui kepentingan masyarakat yang sebenarnya. Metode ini dilaksanakan dengan mengundang praktisi yang dianggap bisa mewakili masyarakat dalam menyampaikan pendapatnya.

Untuk komponen standar pelayanan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dibedakan menjadi dua bagian yang diatur dalam Permenpan-RB Nomor 15 Tahun 2014, sebagai berikut:

1) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan *(service point)* meliputi:
a) Persyaratan;
b) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
c) Jangka waktu pelayanan;
d) Biaya/tarif;
e) Produk pelayanan;
f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi.
2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan *(manufacturing)* meliputi:
a) Dasar hukum;
b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
c) Kompetensi pelaksana;
d) Pengawasan internal;
e) Jumlah pelaksana;
f) Jaminan pelayanan;
g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
h) Evaluasi kinerja pelaksana.

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam penyusunan standar pelayanan adalah dengan memperhatikan uraian jenis pelayanan yang nanti akan dibuatkan standar pelayanan. Ini penting agar tidak adanya kesalahan dalam menentukan persyaratan, waktu, prosedur dan biaya pelayanan. Maka dari itu, menurut (Lukman dkk., 2021) langkah-langkah

yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan untuk mempermudah dalam mencari informasi, sebagai berikut:

1) Identifikasi Dasar Hukum

Peraturan apa saja yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan atau peraturan atau ketetapan yang menjadi dasar dari jenis produk pelayanan yang dihasilan, dan pemungutan tarif pelayanan.

2) Identifikasi Jenis Pelayanan dan Produk Pelayanan

Berdasarkan tugas, fungsi, dan wewenang pada unit kerja pelayanan, perlu diidentifikasi untuk diketahui jenis-jnis pelayanan apa saja yang diselenggarakan oleh instansi yang bersangkutan.

3) Identifikasi Mekanisme, Prosedur, Persyaratan, Biaya, dan Waktu

Setiap jenis pelayanan diidentifikasi aktivitas keseluruhannya dan urutan serta langkah kegiatan pelayanannya, dimulai dari kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, diproses menurut urutan prosedur layanan sampai selesai menerima pelayanan. Dalam proses ini juga perlu dicatat siapa saja pelaksana yang terlibat, apa saja peran masig-masing pelaksana, berapa lama waktu yang diperlukan, persyaratan apa saja, dan berapa biaya yang dibutuhkan.

4) Identifikasi Sarana dan Prasarana

Mengidentifikasi berapa kapasitas sarana dan prasarana yang tersedua untuk aktivitas penyelenggaraan pelayanan.

5) Identifikasi Jumlah dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Identifikasi kuantitas maupun kualitas SDM, termasuk jumlah pelaksana, jenjang pendidikan, pangkat, pelatihan, atau keterampilan yang dimiliki.

6) Identifikasi Pengawasan Internal

Satu komponen standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan adalah pengawasan internal. Maka dari itu perlu diteliti untuk mengetahui bagaimana kondisi pengawasan pada unit kerja, apakah unit kerja penyelenggara pelayanan sudah ada dan berfungsi.

7) Identifikasi Penangan Pengaduan, Sarana, dan Masukan

Sebagai salah satu komponen standar pelayanan, penangan pengaduan, saran dan masukan perlu diteliti bagaimana kondisi pengelolaan pengaduan, saran, dan masukan pada unit kerja.

8) Identifikasi Jaminan Pelayanan dan Jaminan Keamanan

Merupakan bentuk komitmen atas kesanggupan dari pihak unit penyelenggara untuk memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggara dan produk layanan.

Format rancangan standar pelayanan:

Tabel 1
Rancangan Standar Pelayanan Komponen Manufacturing

1	Jenis Pelayanan	:	…diisi nama jenispelayanan
2	Dasar Hukum	:	…diisi hasil identifikasi
3	Persayaratan	:	…diisi hasil identifikasi
4	Prosedur	:	…diisi hasil identifikasi
5	Waktu Pelayanan	:	…diisi hasil identifikasi
6	Biaya/Tarif	:	…diisi hasil identifikasi
7	Produk	:	…diisi hasil identifikasi
8	Pengelolaan Pengaduan	:	…diisi hasil identifikasi

Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Tabel 2
Rancangan Standar Pelayanan Komponen Service Delivery

Standar Pelayanan 'X' (diisi sesuai jenis pelayanan)
Dasar Hukum:…...

1	Persyaratan	:	…diisi hasil identifikasi
2	Prosedur	:	…diisi hasil identifikasi
3	Waktu Pelayanan	:	…diisi hasil identifikasi
4	Biaya/Tarif	:	…diisi hasil identifikasi
5	Produk	:	…diisi hasil identifikasi
6	Pengelolaan Pengaduan	:	…diisi hasil identifikasi

Sumber: Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

c. Penetapan Standar Pelayanan Publik

Sebelum standar pelayanan ditetapkan, penyelenggara harus membuat Berita Acara Pembahasan Standar Pelayanan yang ditandatangani oleh seluruh pihak yang terlibat dalam pembahasan tersebut. Standar pelayanan yang sudah disepakati kemudian ditetatapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

d. Penerapan Standar Pelayanan Publik

Setelah ditetapkan selanjutnya standar pelayanan diterapkan oleh unit pelayanan yang dilakukan dengan internalisasi untuk memberikanpemahaman kepada seluruh penyelenggara pelayanan dan sosialisasi agar dipahami oleh masyarakat.

e. Manfaat Standar Pelayanan

Sesuai dengan tujuan dan sasaran standar pelayanan yaitu mendorong tersusunnya standar pelayanan sebagai pedoman pelayanan publik agar penyelenggara pelayanan dapat berjalan dengan baik, maka standar pelayanan membawa manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, sebagai berikut (Lukman dkk., 2021) :

1) Manfaat Standar Pelayanan bagi masyarakat sebagai penerima layanan:
   a) Sebagai jaminan bahwasanya pelayanan publik bakal menjadi lebih responsif, transparan, dan akuntabel.
   b) Mempermudah akses informasi pelayanan publik dan melaksanakan kontrol kepada penyelenggara pelayanan publik.
   c) Menghargai martabat dan kedudukan masyarakat berkat adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dalam pelayanan publik.
2) Manfaat Standar Pelayanan bagi Pemerintah selaku penyelenggara layanan:
   a) Mudah dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan.
   b) Membantu memahamu kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dan pemangku kepentingan tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

c) Meningkatkan kesadaran masyarakat jika pelayanan publik bukan hanya tanggung jawab pemerintah, namun juga menjadi tanggung jawab masyarakat dan pengguna layanan.

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Kualitas Layanan

a. Definisi Kualitas

Kata kualitas dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti "tingkat baik buruknya sesuatu". Menurut Sunyoto (Mamesah, 2020) mendefinisikan kualitas sebagai sebuah ukuran untuk menilai bahwasanya suatu barang atau jasa sudah memiliki nilai fungsi atau manfaat sesuai dengan yang diinginkan. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang diantaranya terdapat persamaan hal yang dibahas dalam tiap penjelasannya, sebagai berikut (Mamesah, 2020) :

1) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihkan harapan pelanggan.
2) Kualitas melingkupi produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah relevansi antara produk layanan atau barang dengan kebutuhan atau keinginan konsumen demi mencapai kepuasan.

b. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah seluruh bentuk jasa pelayanan, berupa bentuk barang publik ataupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah dan dijalankan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga sebagai pemenuhan pelaksanaan ketentuan

peraturan peraturan perundang-undangan (Taufiqurokhman dkk., 2018). Selanjutnya menurut Basir dan Mardi (Laia dkk., 2022) pelayanan publik (*public service*) merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau penduduk negara yang sah. Pengertian ini sejalan dengan apa yang dicantumkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa

> 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pejelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan jasa ataupun barang yang berbentuk sebuah rangkaian atau kegiatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dalam hal ini dilakukan oleh pemerintah.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat dideskripsikan menjadi seberapa jauh selisih antara kenyataan dan harapan pelanggan terhdap layanan yang mereka dapatkan (Febriana, 2016). Menurut Tjiptono (Kasinem, 2020) kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamika yang cepat bergerak dan berubah yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang mencukupi atau melebihi keinginan. Kualitas pelayanan publik adalah produk interaksi dari berbagai perspektif antara lain sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Kualitas pelayanan didapat dengan cara membandingkan tanggapan pelanggan terhadap layanan yang telah

diterima dengan layanan yang mereka inginkan (Taufiqurokhman dkk., 2018). Melalui definisi yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan yang bergantung pada pengalaman pengguna layanan atas prosedur pelayanan dan petugas pelayanan, apakah pelayanan yang didapat sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Kualitas pelayanan juga akan terus berubah sejalan dengan tingkat harapan pengguna layanan.

Selanjutnya kualitas pelayanan juga memiliki tolok ukur berupa dimensi-dimensi dari kualitas sebuah jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Kasinem, 2020) terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Tangibles* (bukti nyata), meliputi fasilitas fisik dari jasa, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi atau representase fisik dari jasa.
2) *Reliability* (kehandalan), kekmapuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memusakan.
3) *Responsiveness* (daya tanggap), keinginan para karyawan untuk membantu pelanggam dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah dibenahi, dan penangan keluhan yang memuaskan sejak proses dimulainya pelayanan hingga selesai.
4) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat bisa dipercaya yang dimiliki para karyawan, bebas dari bahata, resiko atau keragu-raguan, hingga tanggungjawab perusahaan.
5) *Emphaty* (empati), gampang dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian kepada pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan.

Selaras dengan asas pelayanan publik pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang berbunyi penyelenggara pelayanan publik berasaskan Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus

bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan sebuah institusi pelayanan Kesehatan yang rumit, padat ahli, dan padat asset. Kerumitan tersebut muncul sebab pelayanan rumah sakit yang meliputi berbagai fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta meliputi beragam tingkatan ataupun jenis disiplin, agar supaya rumah sakit sanggup melaksanakan fungsi yang profesional dalam bidang teknis medis ataupun administrasi kesehatan (Nisak & Cholifah, 2020). World Health Organization (WHO) menjelaskan “Rumah sakit merupakan sebuah bagian tidak terpisah dari organisasi social dan medis, yang memiliki fungsi memberikan pelayanan Kesehatan yang menyeluruh kepada masyarakat baik secara kuratif ataupun preventif, yang pelayanan keluarnya mencakup keluarga dan lingkungan rumahnya, rumah sakit juga sebagai pusat untuk Latihan tenaga Kesehatan dan untuk penelitian bio-psiko-sosioekonomi-budaya”(Setyawan & Supriyanto, 2019)

a. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit

Berdasarkan jenis pelayanannya rumah sakit dibedakan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Seperti yang tercantum pada Pasal 19 ayat (2) dan (3) UU Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, “Rumah Sakit Umum memberikan pelayanan kesehatan terhadap seluruh bidang dan jenis penyakit; sedangkan Rumah Sakit khusus memberi pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya”. Sedangkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia

No.983/Menkes/SK/XI/1992 menjelaskan bahwa rumah sakit umum merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan Kesehatan yang bersifat dasar, spesialistik dan subspesialistik.

Di Indonesia membagi rumah sakit menjadi empat kelas berdasarkan perbedaan fasilitas dan penunjang medisnya, antara lain (Setyawan & Supriyanto, 2019):

1) Rumah Sakit Tipe A, merupakan rumah sakit yang sanggup memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan subspesialis luas oleh pemerintah, rumah sakit ini dijadikan sebagai tempat pelayanan rujukan tertinggi dengan kata lain sebagai rumah sakit pusat.
2) Rumah Sakit Tipe B, merupakan rumah sakit yang sanggup memberikan pelayanan kedokteran medik spesialis luas dan subspesialis terbatas.
3) Rumah Sakit Tipe C, merupakan rumah sakit yang sanggup memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit tipe ini menyediakan empat jenis pelayanan spesialis yaitu pelayanan penyakit dalam, pelayanan bedah, pelayanan Kesehatan anak, serta pelayanan kebidanan dan kandungan. Rumah sakit tipe C ini didirikan di Kota atau Kabupaten sebagai fasilitas Kesehatan tingkat dua untuk menampung rujukan dari fasilitas Kesehatan tingkat satu (puskesmas/poliklinik/dokter pribadi).
4) Rumah Sakit Kelas D, merupakan rumah sakit yang bersifat transisi sebelum ditingkatkan menjadi rumah sakit kelas C. Rumah sakit ini hanya memberikan pelayanan kedokteran umum dan kedokteran gigi, dan menampung pasien rujukan dari puskesmas.

Pengklasifikasian rumah sakit berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan juga dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Rumah sakit umum memiliki klasifikasi sebagai berikut:

1) Rumah Sakit Umum kelas A, rumah sakit umum yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) special dasar, 5 (lima) spesialis penunjang medik, 12 (dua belas) spesialis lain dan 3 (tiga) belas subspesialis.
2) Rumah Sakit Umum kelas B, rumah sakit umum yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) special dasar, 4 (empat) spesialis penunjang medik, 8 (delapan) spesialis lain dan 2 (dua) belas subspesialis.
3) Rumah Sakit Umum kelas C, rumah sakit umum yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) special dasar, 4 (empat) spesialis penunjang medik.
4) Rumah Sakit Umum kelas D, rumah sakit umum yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 2 (dua) special dasar.

b. Dasar Hukum

Kesehatan merupakan salah satu elemen kesejahteraan umum dan merupakan hak asasi manusia yang harus direalisasikan, sejalan dengan amanat:

1) Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menekankan bahwa setiap manusia berhak mendapatkan pelayanan Kesehatan.

2) Diperjelas pada Pasal 34 ayat (3) menyantumkan negara bertanggung jawab terhadap penyediaan fasilitas pelayanan Kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.
3) Bab IV Tanggung Jawab Pemerintah Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menekankan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas merencanakan, mengatur, meyelenggarakan, membina, mengawasi penyelenggaraan upaya Kesehatan yang merata dan terjangkau; ketersediaan lingkungan, tatanan, dan fasilitas Kesehatan; ketersediaan sumber daya di bidang Kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat; ketersediaan akses terhadap informasi, edukasi, dan fasilitas pelayanan Kesehatan.
4) Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa:

> Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

c. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit

Bersadarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyebutkan tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna. Paripurna yang dimaksud di sini adalah pelayanan Kesehatan promotive, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Rumah sakit memiliki fungsi pelayanan, Pendidikan, dan penelitian (Nisak & Cholifah, 2020). Dijabarkan pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, bahwa rumah sakit memiliki fungsi:

1) Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan Kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan peroragan melalui pelayanan Kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis.
2) Penyelenggaraan Pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan Kesehatan.
3) Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang Kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan Kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang Kesehatan.

d. Kewajiban dan Hak Rumah Sakit

1) Kewajiban Rumah Sakit

Berdasarkan Pasal 29 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit memiliki kewajiban:

a) Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan Rumah Sakit kepada masyarakat.
b) Memberi pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
c) Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanan.
d) Berperan aktif dalam memberikan pelayanan Kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanan.
e) Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin.
f) Melaksanakan fungsi social antara lain dengan memberikan fasilitas pelayanan pasien tidak mampu/miskin, pelayanan gawat darurat tanpa uang muka, ambulan gratis, pelayanan korban bencana dan kejadian luar biasa, atau bakti social bagi misi kemanusiaan.
g) Membuat, melaksanakan, dan menjaga standar mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit sebagai acuan dalam melayani pasien.
h) Menyelenggarakan rekam medis.
i) Menyediakan sarana dan prasarana umum yang layak antara lain sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, wanita menyusui, anak-anak, lanjut usia.
j) Melaksanakan sistem rujukan.
k) Menolak keinginan pasien yang bertentangan dengan standar profesi dan etika serta peraturan perundang-undangan.

l) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien.
m) Menghormati dan melindungi hak-hak pasien.
n) Melaksanakan etika Rumah Sakit.
o) Memiliki sisten pencegahan kecelakaan dan penganggulangan bencana.
p) Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional.
q) Membuat daftar tenaga kesehatan medis yang melakukan praktif kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya.
r) Menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit.
s) Melindungi dan meberikan bantuan hukum bagi semua petugas Rumah Sakit dalam melaksanakan tugas.
t) Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok.

2) Hak Rumah Sakit

Berdasarkan Pasal 30 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menjabarkan setiap rumah sakit memiliki hak:

a) Menentukan jumlah, jenis dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan klasifikasi Rumah Sakit.
b) Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentulan remunerasi, insentif, dan penghargaan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c) Melaksanakan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mengembangkan pelayanan.
d) Menerima bantuan dari pihak lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
e) Menggugat pihak yang mengakibatkan kerugian.
f) Mendapatkan perlindungan hukum dalam melaksanakan pelayanan Kesehatan.
g) Mempromosikan layanan kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
h) Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan

C. Kerangka Pikir

Gambar 1
Kerangka Pikir



Sumber: Peneliti, 2023