BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negaranya dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya yang dalam hal ini diwakilkan oleh pemerintah untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa kepada masyarakat berupa barang maupun jasa atau pelayanan secara gratis maupun berbayar yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Demi tercapainya target tersebut maka diperlukan pedoman penyelenggaraan pelayanan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud adalah setiap institusi penyelenggara negara, badan usaha, badan hukum, dan lembaga independen yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Rumah Sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Peumahsakitan, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan perorangan secara lengkap yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit memiliki klasifikasi atau penggolongan sesuai dengan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia. Rumah Sakit juga dibedakan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan.

Rumah Sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang rumit dikarenakan menyangkut berbagi fungsi pelayanan, pendidikan, dan penelitian, serta tingkatan dan jenis disiplin, agar mampu melaksanakan fungsi secara professional di bidang medis maupun administratif kesehatan. Dalam meningkatkan atau menjaga mutu Rumah Sakit harus memiliki ukuran sebagai patokan atau tolok ukur. Dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Repbulik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, bahwa Standar Pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan sendiri, kebutuhan masyarakat, dan keadaan lingkungan, serta wajib menerapkannya. Penyusunan dan penetapan standar pelayanan juga harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan paling kurang berisikan dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keraguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur masih memiliki banyak tugas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Data pra Pemantauan dan

Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) evaluasi Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur mendapatkan predikat Baik (dengan catatan) dengan nilai 3,33 (B-), dimana unit pelayanan sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan tetapi belum sesuai dengan ketentuan, sarana prasarana yang masih kurang, serta inovasi yang belum diterapkan dengan optimal (Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, 2023). Sub indikator pada setiap unit lokus evaluasi berjumlah 3 unit yang salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Timur masih berada pada kategori Cukup sehingga harus segera melakukan peningkatan kualitas.

Gambar 1
Kesimpulan Hasil Pra PEKPPP 2023 Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow Timur

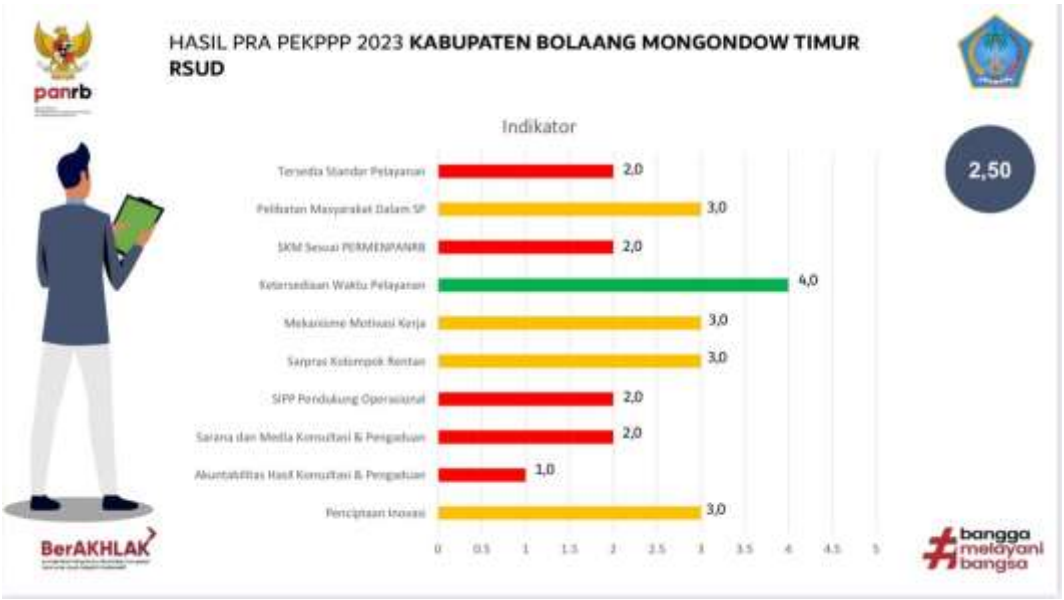


Sumber: Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Utara, 2023.

Hasil penilaian Pra PEKPPP Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tersebut, terdapat saran perbaikan dengan melakukan pendampingan, koordinasi, dan tinjauan secara intensif guna melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik . RS Umum Daerah (RSUD) Bolaang Mongondow Timur merupakan salah satu instansi kesehatan milik pemerintah kabupaten Bolaang Mongondow Timur, Sulawesi Utara. RSUD Bolaang Mongondow Timur resmi beroperasi pada tanggal 17 Januari 2022 dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Bolaang Mongondow Timur Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kelas D Pratama. Saat ini RSUD Bolaang Mongondow Timur masih berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai target yang diharapkan. Upaya yang dilakukan antara lain dengan penambahan Sumber Daya Manusia, penambahan fasilitas pelayanan, serta memperluas kerja sama dengan berbagai pihak dalam meningkatkan pelayanan.

Gambar 2
Hasil Pra PEKPPP 2023 RSUD Bolaang Mongondow Timur



Sumber: Hasil Pra Pekppp Provinsi Sulawesi Utara, 2023

Indikator tersedianya Standar Pelayanan (SP) dan peran masyarakat dalam menyusun SP masih berada pada zona merah. Hasil observasi mengenai pelayanan di RSUD Bolaang Mongondow Timur hanya memiliki tiga alur pelayanan yaitu alur pelayanan umum, alur pelayanan pasien rawat inap, dan alur pelayanan

Unit Gawat Darurat (UGD). Unit penyedia pelayanan akan sukar dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas dari proses dan produk pelayanan jika tidak memiliki standar pelayanan sebagai petunjuk (Lukman dkk., 2021). Berdasarkan hasil wawancara seputar standar pelayanan yang ada di RSUD Bolaang Mongondow Timur sejauh ini belum pernah melakukan evaluasi pelayanan. Hasil wawancara juga tidak mendapati keluhan dari pengunjung rumah sakit. Tidak tersedianya standar pelayanan membuat masyarakat kesulitan dalam menilai kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan yang mereka dapatkan (Lukman dkk., 2021).

Penelitian terhadap kualitas pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada RSUD Bolaang Mongondow Timur perlu dilakukan, agar kebijakan pelayanan yang diterapkan sesuai dengan ketentuan, serta upaya rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan dalam mencapai target dapat tercapai. Sehubung dengan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Kualitas Pelayanan Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bolaang Mongondow Timur"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah "Bagaimana Meningkatkan Pelayanan Melalui Penyusunan Standar Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Bolaang Mongondow Timur?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan melalui penyusunan standar pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bolaang Mongondow Timur.

D. Manfaat Penelitian

Skripsi karya standar pelayanan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Bolaang Mongondow Timur dan memudahkan dalam mengevaluasi pelayanan serta memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan publik.