

BAB II

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan menurut Majone dan Wildavsky adalah merupakan sebuah evaluasi.¹¹ Sehubungan dengan pelaksanaan, Browne dan Wildavsky berpendapat bahwa pelaksanaan adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan¹²

Berdasarkan uraian, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan aktifitas-aktifitas dan usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi dengan segala kebutuhan, alat-alat yang dibutuhkan, siapa yang melaksanakan, dan bagaimana cara pelaksanaannya¹³

¹¹ <http://digilib.unanila.ac.id/4718/11/BAB%20II.pdf>, diakses pada Senin 12 September 2017

¹² *Ibid*,

¹³ *Ibid*,

b. Pengertian Pelayanan Publik

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya tentunya memerlukan pelayanan atau bantuan dari orang lain, oleh karena itu, pelayanan sangat dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Kegiatan pelayanan publik diharapkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak yang dilayani, sehingga terdapat kepuasan bagi para pihak. Pelayanan adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan¹⁴. Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan orang lain (masyarakat) yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi yang bersangkutan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan¹⁵

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

¹⁴ Boediono, 2003, Kualitas Pelayanan Jamkesmas di Rumah Sakit Umum Daerah Pringadi Medan , <http://admnegara.usu.ac.id/index.php/16-penelitian-pengabdian/20-kualitas-pelayanan-jamkesmas-studi-tentang-pelayanan-prima-pasien-program-rawat-inap-di-rsud-dr-pringadi-kota-medan>, diakses 6 Maret 2018

¹⁵ *Ibid*,

Pelayanan publik dapat diartikan dengan melihat pengertian kata “ pelayanan “ yaitu perbuatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus, baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Kata “ pelayanan “ menurut Donald W. Cowell, yaitu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya memungkinkan dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Kata “publik” yaitu orang banyak (umum), semua orang yang datang.¹⁶

Pelayanan Publik memiliki aspek yang “ multi-dimensi”. Pelayanan publik tidak hanya dapat didekati dari satu aspek saja, misalnya aspek hukum atau aspek politik saja, tetapi melingkupi aspek ekonomi dan aspek sosial budaya secara integratif. Aspek ekonomi, pelayanan publik adalah semua bentuk pengadaan barang dan jasa oleh pemerintah (sektor publik yang diperlukan oleh warga negara sebagai konsumen).¹⁷

Aspek politik, pelayanan publik adalah refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial

¹⁶ Rido Nikmatan Telaumbanua, 2016, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, hlm. 45

¹⁷ *Ibid*, hlm. 46

pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Aspek sosial budaya, pelayanan publik merupakan sarana pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat demi mencapai kesejahteraan yang di dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan dan bahkan unsur religi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku. Aspek hukum, pelayanan publik adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi-konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memnuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya¹⁸

Pengertian tentang pelayanan publik juga terdapat dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Unit Kerja 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/ pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya

¹⁸ Tim Peneliti Lemlit, 2002, Universitas Indonesia, hlm. 4

meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat.¹⁹

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

Sejalan dengan itu, beberapa hal pokok yang selalu melekat sebagai ciri dari pelayanan publik dan penyelenggara pelayanan publik (*public servants*) adalah bahwa pelayanan publik²¹ :

- a. Umumnya diselenggarakan sebagai pengejawantahan dari dan dalam rangka realisasi kebijaksanaan negara yang ditunjukkan untuk masyarakat umum (dalam wujud penetapan hak dan kewajiban bagi warga masyarakat) yang ditetapkan melalui aturan-aturan hukum/peraturan perundang-undangan.
- b. Diselenggarakan oleh petugas-petugas atau instansi-instansi yang berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan diberi kewenangan serta diwajibkan untuk memenuhi

¹⁹ Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 78

²⁰ *Idid*, hlm. 79

²¹ *Ibid*, hlm. 80

kualifikasi-kualifikasi tertentu untuk memberikan pelayanan dalam urusan tertentu di dalam masyarakat.

- c. Menyangkut penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang dijalankan berdasarkan kerangka prosedural tertentu yang telah distandardisir dari segi kinerja maupun kualitasnya, menyangkut berbagai urusan dan kepentingan masyarakat umum di berbagai bidang kehidupan, yang pemenuhannya menjadi tanggung jawab negara, dan karena itu penyelenggaraannya dapat berkenaan dengan pelayanan administratif, penyediaan barang, penyediaan jasa bagi atau gabungan dari jenis-jenis pelayanan itu.
- d. Tingkat keberhasilannya hampir selalu diukur dari tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik, baik dari segi kualitas pelayanan, praktikabilitas, tingkat biaya pelayanan yang harus dikeluarkan, kualitas produk (barang/jasa/status), tingkat responsivitas terhadap keanekaragaman kepentingan dan kebutuhan di dalam masyarakat, dan tingkat responsivitas terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat,
- e. Selalu harus diselenggarakan berdasarkan standar kualitas hasil kerja tertentu yang mengikat para penyelenggara pelayanan publik sehingga dapat dijamin pencapaian tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik yang minimal seragam

secara nasional dan atau seragam di berbagai sektor pelayanan publik yang ada,

- f. Selalu berhadapan dengan pluralitas di dalam masyarakat, baik dari segi kepentingan (*interest*), kebutuhan (*necessities*), latar belakang ekonomi, politik, sosial, budaya dan sebagainya, sehingga dalam penyelenggaraannya tercakup pula adanya jaminan untuk bersifat nondiskriminatif, proporsional, objektif, dan imparial. Artinya, bila terdapat penyimpangan-penyimpangan terhadap hal itu hanya dapat dibenarkan bila terdapat justifikasinya di dalam hukum,
- g. Karena pada tingkat realisasinya dilaksanakan oleh petugas-petugas atau pejabat-pejabat publik tertentu, adanya standar perilaku yang mencakup standar etik maupun manajerial dalam wujud *code of good conduct* menjadi keharusan. Standar perilaku semacam itu harus menjadi pedoman perilaku bagi para petugas/pejabat dan pedoman penilaian terhadap pemenuhan hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima.

Sehubungan dengan hal-hal yang melekat pada ciri pelayanan publik, maka yang dimaksud dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi

setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dan adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik.

Asas-asas utama yang melekat secara *inherent* pada esensi pelayanan publik adalah sebagai berikut²² :

a. Asas keterbukaan

Keterbukaan menjadi salah satu asas utama untuk menjamin bahwa para *stakeholders* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, tindakan-tindakan oleh institusi-institusi publik, pengelolaan aktivitas, serta pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi-institusi pelayanan publik.

b. Asas integritas

Integritas mengandung makna “berurusan secara langsung” (*straight forward dealings*) dan ketuntasan (*completeness*) dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik. Asas moral yang mendasari asas integritas ini terutama adalah kejujuran, objektivitas, dan standar kesantunan yang tinggi, serta tanggung jawab atas penggunaan dana-dana dan sumber daya publik.

²² *Ibid*, hlm. 82

c. Asas akuntabilitas

Asas ini berkenaan dengan proses dimana unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi di dalamnya harus bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang dibuatnya, serta ketersediaan untuk menjalani proses pengawasan baik eksternal (dari masyarakat) maupun internal (dari atasan). Singkatnya, akuntabilitas melahirkan kewajiban untuk bertanggung jawab atas fungsi dan kewenangan yang secara sah dipercayakan kepada setiap *public servant*.

d. Asas legalitas

Berdasarkan asas *lawfulness* ini, setiap tindakan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

e. Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama

Institusi-institusi penyelenggara pelayanan publik harus bekerja atas dasar prinsip pemberian pelayanan yang sama dan setara kepada warga masyarakat, tanpa membedakan gender, ras, agama/kepercayaan, kemampuan fisik, aspirasi politik, dan sebagainya. Artinya, perlakuan yang berbeda terhadap suatu kasus yang pada dasarnya sama dengan kasus-kasus lain, harus secara tegas

mendapatkan pembenarannya di dalam fakta-fakta khusus yang relevan di dalam kasus tersebut.

f. Asas proporsionalitas

Asas ini meletakkan kewajiban pada setiap penyelenggaraan pelayanan publik untuk menjamin bahwa beban yang harus ditanggung oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan publik akibat tindakan-tindakan yang diambil oleh institusi pelayanan publik harus berbanding secara proporsional dengan tujuan atau manfaat yang hendak diperoleh oleh warga masyarakat yang bersangkutan. Asas ini berkaitan erat dengan beban-beban administratif, biaya dan waktu pelayanan yang harus ditanggung oleh masyarakat apabila mereka hendak memperoleh pelayanan publik.

g. Asas konsistensi

Berdasarkan asas ini, warga masyarakat dan/atau *stakeholders* layanan publik pada umumnya memperoleh jaminan bahwa institusi-institusi pelayanan publik akan bekerja secara konsisten sesuai pola kerjanya yang normal dan perilaku administratifnya. Artinya juga, penyimpangan terhadap asas ini (dispensasi, perlakuan khusus, dan sebagainya) harus memperoleh pembenarannya secara sah (*duly justified*)

Berkaitan dengan pengertian dan asas-asas pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, menurut Kepmenpan (Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara) No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Sehubungan dengan pelayanan publik, maka asas pelayanan publik adalah :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan pihak

Berdasarkan asas pelayanan publik, maka tujuan dari asas pelayanan publik adalah untuk memberi pedoman kepada penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang dilakukan agar dapat terlaksana sebagaimana dengan asas yang telah ditetapkan dan untuk terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat berpendapat bahwa Pelayanan Publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk penyelenggaraan Negara terhadap masyarakat guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memenuhi tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²³

²³ H. Juniarso Ridwan, dkk, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Penerbit Nuansa Bandung. Hlm. 19

Berdasarkan dengan Prinsip Pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang Relevan, Valid dan Reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut²⁴ :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan tugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan srta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas pelayanan dalam meberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan prosedur yang berlaku

²⁴ <http://www.kinerja.or.id/pdf/65cf21de-0e76-41b8-9199-f5bb6f8ed76f.pdf>, diakses Jumat 15 September 2017

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanannya
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dengan adanya asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang baik dan prima serta dapat memberikan pelayanan yang adil kepada masyarakat, tanpa ada diskriminasi dan adanya keterbukaan dalam memberikan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik dapat bertanggungjawabkan semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik²⁵

Pasal 14 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara Pelayanan Publik memiliki hak yaitu :

1. Penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan itu tidak dapat dicampuri atau diganggu oleh pihak lain
2. Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan kerjasama
3. Mempunyai anggaran untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik

²⁵ Anrie Wiryawan, 2014, *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah*, Universitas Atmajaya Yogyakarta, hlm. 58

4. Penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan pembelaan terhadap tuduhan yang dilayangkan kepadanya yang tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik
5. Penyelenggara pelayanan publik dapat menolak memberikan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan yang berlaku

Sehubungan dengan hak-hak penyelenggara pelayanan publik, maka etika dalam melakukan pelayanan publik dapat dilihat apakah aparat yang memberikan pelayanan itu menghargai hak-hak dari masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik, dimana dalam memberikan pelayanan ada keterbukaan, efisien serta memberi jaminan atas kepastian terhadap pelayanan publik yang diberikan. Dalam memberikan pelayanan aparatur pelayanan publik itu dalam melayani masyarakat dengan sopan dan penuh keramahan sehingga tercermin perilaku aparat pelayanan publik yang memiliki etika yang baik. Aparat dalam memberikan pelayanan publik tidak boleh melakukan tindakan diskriminasi yang dapat merugikan masyarakat²⁶.

Dengan adanya tata cara pelayanan yang jelas dan terbuka, maka masyarakat dalam pengurusan kepentingan dapat dengan mudah mengetahui prosedur ataupun tata cara pelayanan yang harus dilalui sehingga pelayanan itu sendiri akan dapat memuaskan masyarakat.

²⁶ *Ibid*, hlm. 61

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sekurang- kurangnya mengandung tiga unsur pokok, yaitu ²⁷:

1. Terdapatnya pelayanan yang merata dan sama yaitu dalam pelaksanaan tidak ada diskriminasi yang diberikan oleh aparat pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa dari para pemberi pelayanan tersebut.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya. Pelayanan oleh aparat pemerintah dengan mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani. Lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya, karena berbarengan dengan semakin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan. Dalam hal ini berarti aparat pemerintah harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan pelayanan.

²⁷ <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-pelayanan-publik-dentuk.html>, diakses 1 Maret 2018

Sehubungan dengan tiga unsur pokok pelayanan yang harus diberikan diatas, maka faktor pendukung Pelayanan adalah :

Moenir mengatakan beberapa masalah pokok dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tersebut antara lain :²⁸

1. Tingkah laku yang sopan
2. Cara penyampaian
3. Waktu menyampaikan yang cepat
4. Keramah-tamahan

Dalam Pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas dan sarana, uraiannya adalah sebagai berikut ²⁹:

1. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berada dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi.
2. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah, dan juga agar

²⁸ *Ibid,*

²⁹ *Ibid,*

peraturan dapat mencapai apa yang dimaksud, maka ia harus dipahami oleh semua orang yang bertugas dalam bidang yang diatur dengan disertai disiplin yang tinggi.

3. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Sebagai suatu sistem, organisasi merupakan alat yang efektif dalam usaha pencapaian tujuan, dalam hal ini pelayanan yang baik dan memuaskan. Agar organisasi berfungsi dengan baik, diperlukan adanya pembagian, baik dalam hal organisasi maupun tugas pekerjaan sampai pada jenis organisasi atau pekerjaan yang paling kecil.
4. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sehingga ia tidak melakukan penyimpangan yang dapat merugikan organisasi.
5. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.
6. Faktor sarana, sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan layanan. Sarana terbagi atas dua macam :
 - a. Pertama, sarana kerja meliputi peralatan, perlengkapan, dan alat bantu.

- b. Kedua, fasilitas meliputi segala kelengkapannya dengan dengan fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol didalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.³⁰

Tinjauan tentang Jenis-jenis pelayanan

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah, Membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut³¹:

1. *Business Service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan dan perbankan.
2. *Trade Service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan.
3. *Infrastructure service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi.

³⁰ Wahyu Kuncoro, 2006, Tesis Studi Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 22

³¹ *Ibid*, hlm. 31

4. *Social and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan, dan
5. *Public Administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

New Public Service merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang merupakan perkembangan paradigma sebelumnya yakni *New Public Management* (*NPM*). Munculnya NPM mencapai puncaknya ketika diterapkannya prinsip *good governance* (*kepemerintahan yang baik*). Dalam perkembangan selanjutnya, kira-kira 10 (sepuluh) tahun kemudian NPS muncul. Beberapa hal yang terkait dengan manajemen klasik dan NPM harus ditinggalkan, dan mulai beralih kepada 7 (tujuh) hal pokok sebagai berikut³² :

1. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen, not costumer*)
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
3. Lebih menghargai kewargaan daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneursip*)
4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)

³² *Ibid*, hlm. 39

5. Mengakui bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang *mudah* (*recognize that accountability is not simple*)
6. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather dan steer*)
7. Menghargai orang, bukanlah produktivitas semata (*value people, not just productivity*)

Sehubungan dengan Jenis Pelayanan di atas, jenis pelayanan menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikelompokkan dalam beberapa jenis yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat-sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanan itu adalah sebagai berikut ³³:

- a. Pelayanan administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.
- b. Pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan yang berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung sebagai unit atau sebagai individu dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk

³³ <http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.html>, diakses 30 Mei 2018

akhir (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah.

- c. Pelayanan jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

2. Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dengan proses perkembangan kesehatan, sehingga perkembangan kesehatan sangat diperlukan bagi para petugas pelayanan kesehatan untuk mengukur tingkat kesehatan masyarakat. Upaya tersebut tidak dapat dipisahkan dari tingkat dan pola berpikir masyarakat tentang proses terjadinya penyakit karena setiap upaya penanggulangan penyakit dan pelayanan selalu berdasarkan pada pola berpikir tersebut³⁴.

Perkembangan RSUD dr. Doris Sylvanus dimulai pada tahun 1959 dengan adanya kegiatan klinik di rumah bapak Abdul Gapar Aden, Jl Suta Negara Nomor 447 yang dikelolanya sendiri dibantu oleh isterinya , ibu

³⁴ Ns. Ta'adi, 2013, Hukum Kesehatan Sanksi dan Motivasi bagi Perawat, Buku Kodokteran EGC, Jakarta, hlm. 1

Lamus Lamon. Nama dr. Doris Sylvanus sendiri diambil nama seorang dokter pertama asli Kalimantan Tengah.³⁵

Pada tahun 1960 Klinik pindah ke Jl. Suprpto (rumah mantan Kepala Dinas Kesehatan Propinsi Kalimantan Tengah) dan pada tahun 1961 pindah lagi di Jl Bahutai Dereh (sekarang Jl. Dr Sutomo Nomor 9) dan berubah menjadi rumah sakit kecil berkapasitas 16 tempat tidur yang dilengkapi dengan peralatan kesehatan beserta laboratorium. Sampai dengan tahun 1973 Rumah Sakit Palangka Raya masih di bawah pengelolaan / milik Pemerintah Dati II Kodya Palangka Raya dan selanjutnya dialihkan pengelolaannya / menjadi milik Pemerintah Propinsi Dati I Kalimantan Tengah.³⁶

Rumah sakit terus dikembangkan menjadi 67 tempat tidur dan pada tahun 1977 secara resmi menjadi rumah sakit kelas D (sesuai dengan klasifikasi Departemen Kesehatan RI). Kapasitas terus meningkat menjadi 100 tempat tidur pada tahun 1978 . Pada tahun 1980 kelas rumah sakit ditingkatkan menjadi kelas C sesuai dengan kriteria Departemen Kesehatan RI dan SK Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 641/ KPTS/ 1980 dengan kapasitas 162 tempat tidur.

Sembilan belas tahun kemudian pada tahun 1999 sesuai Perda Nomor 11 tahun 1999 RSUD dr. Doris Sylvanus kelasnya ditingkatkan menjadi

³⁵ <http://rsdorissylvanus.kalteng.go.id/>, diakses 15 April 2018

³⁶ *Ibid*,

kelas B non pendidikan walaupun belum diterapkan secara operasional karena pejabatnya belum dilantik. Dengan dilantiknya pejabat pengelola pada 1 Mei 2001, maka kelas B non pendidikan mulai diberlakukan secara operasional. Pada Tahun 2011 RSUD dr. Doris Sylvanus terakreditasi 12 pelayanan dan menjadi Badan Layanan Umum Daerah.

Pada tahun 2014 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah menjadi Rumah Sakit Pendidikan sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI Nomor HK 02.03/I/0115/2014 Tentang penetapan RSUD dr. Doris Sylvanus sebagai Rumah Sakit Pendidikan. Dan pada tahun 2015 Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah memiliki 306 tempat tidur. Sedangkan sampai dengan bulan Desember 2017 jumlah tempat tidur di RSUD dr. Doris Sylvanus berjumlah 357 tempat tidur.³⁷

Kedudukan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah nomor 9 tahun 2015 tentang Uraian Tugas Fungsi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus, merupakan unsur pendukung pemerintah daerah yang dipimpin oleh direktur yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. RSUD dr. Doris Sylvanus mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan kesehatan masyarakat .RSUD dr. Doris Sylvanus dalam melaksanakan tugas tersebut, menyelenggarakan fungsi:

³⁷ *Ibid*,

1. Penyelenggaraan pelayanan medis;
2. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan;
3. Penyelenggaraan pelayanan penunjang;
4. Penyelenggaraan pelayanan rujukan;
5. Penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengembangan dan,
6. Penyelenggaraan administrasi umum dan keuangan .³⁸

Pasal 5 Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit, menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sehubungan dengan apa yang dimaksud dengan rumah sakit, maka fungsi rumah sakit adalah :

1. Penyelenggaraan pelayanan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan, melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai dengan kebutuhan medis

³⁸ <https://jdih.kalteng.go.id/uploads/prokum-2016021705202012.pdf>, diakses 9 April 2018

3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

Berdasarkan fungsi Rumah Sakit di atas, maka pengertian Rumah Sakit menurut "*Assotiation Of Hospital*", Rumah Sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan. Menurut "*American Hospital Asotiation*", rumah sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang bekesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.³⁹

Rumah Sakit Umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum

³⁹ <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/125608-S-5852-Analisis%20pelayanan-Literatur.pdf>, diakses Kamis 05 oktober 2017

adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.⁴⁰

Sehubungan dengan tugasnya, maka Rumah Sakit Umum mempunyai fungsi :

1. Pelayanan Medis
2. Pelayanan dan asuhan keperawatan
3. Pelayanan penunjang medis dan nonmedis
4. Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
5. Pendidikan, penelitian dan pengembangan
6. Administrasi umum dan keuangan

Berdasarkan uraian tentang pengertian, tugas, dan fungsi, maka menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, pengaturan penyelenggaraan Rumah Sakit bertujuan :

1. Mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan
2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat lingkungan rumah sakit, dan sumber daya manusia di rumah sakit

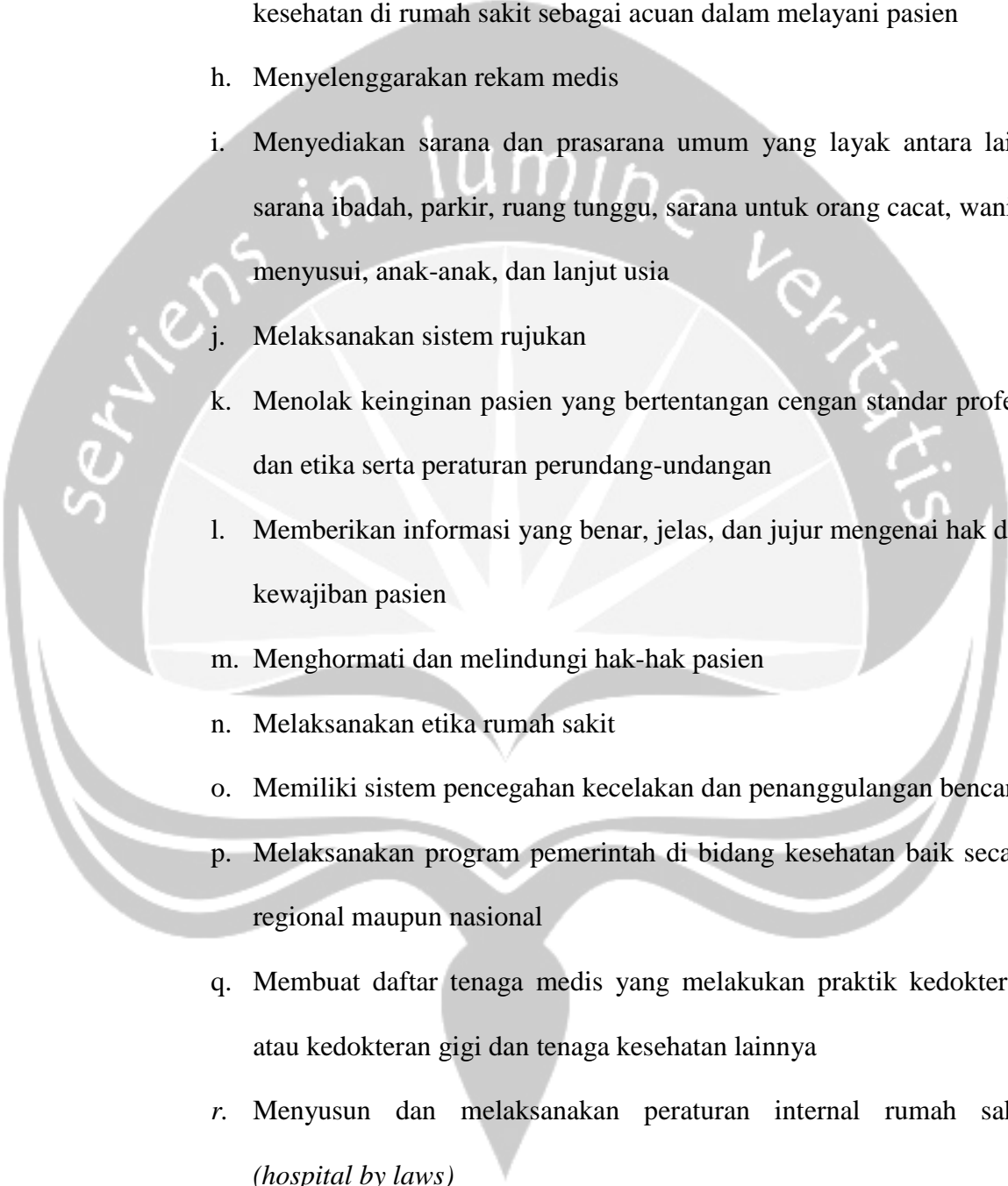
⁴⁰ <https://kedaiobatcocc.wordpress.com/2010/05/24/definisi-tugas-dan-fungsi-rumah-sakit-menurut-who/>, diakses Jumat, 29 September 2017

3. Meningkatkan mutu dan standar pelayanan di rumah sakit, dan
4. Memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia rumah sakit, dan rumah sakit.

Dalam undang-undang Kesehatan Rumah Sakit No. 44 tahun 2009, disebutkan bahwa setiap rumah sakit mempunyai kewajiban⁴¹ :

- a. Memberikan informasi yang benar tentang pelayanan rumah sakit kepada masyarakat
- b. Memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti-diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit
- c. Memberikan pelayanan gawat darurat kepada pasien sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- d. Berperan aktif dalam memberikan pelayanan kesehatan pada bencana, sesuai dengan kemampuan pelayanannya
- e. Menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu dan miskin
- f. Melaksanakan fungsi sosial 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 sosial bagi misi kemanusiaan

⁴¹ Soedikjo Notoadmodjo, 2010, Etika dan Hukum Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 159

- 
- 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, dan 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 sistem pencegahan kecelakaan dan penanggulangan bencana
 - p. Melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional
 - q. Membuat daftar tenaga medis yang melakukan praktik kedokteran atau kedokteran gigi dan tenaga kesehatan lainnya
 - r. Menyusun dan melaksanakan peraturan internal rumah sakit (*hospital by laws*)
 - s. Melindungi dan memberikan bantuan hukum bagi semua petugas rumah sakit dalam melaksanakan tugas, dan

- t. Memberlakukan seluruh lingkungan rumah sakit sebagai kawasan tanpa rokok

Kewajiban rumah sakit adalah hal-hal atau tindakan-tindakan yang wajib dilakukan kepada pasien dan masyarakat pada umumnya. Sebagai keseimbangannya rumah sakit mempunyai hak-hak antara lain, sebagai berikut⁴² :

- a. Menentukan jumlah, jenis, dan kualifikasi sumber daya manusia sesuai dengan kualifikasi rumah sakit
- b. Menerima imbalan jasa pelayanan serta menentukan remunerasi, insentif, dan penghargaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Melakukan kerja sama 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, dan

⁴² *Ibid*, hlm. 161

- h. Mendapatkan insentif pajak bagi rumah sakit publik dan rumah sakit yang ditetapkan sebagai rumah sakit pendidikan.

B. Tinjauan Tentang Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Berdasarkan persetujuan bersama dari Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 18 Juli 2009 yang dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038 disahkanlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Diharapkan dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik di Indonesia. Dimana, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap insitusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Sehubungan dengan Undang-undang Pelayanan Publik di atas, maka substansi yang terkandung dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan dalam beberapa bab, di antaranya :

1. Bab I Ketentuan Umum
2. Bab II Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup
3. Bab III Pembina, Organisasi Penyelenggara, dan Penataan Pelayanan Publik
4. Bab IV Hak, Kewajiban, dan Larangan
5. Bab V Penyelenggara Pelayanan Publik
6. Bab VI Peran Serta Masyarakat
7. Bab VII Penyelesaian Pengaduan
8. Bab VIII Ketentuan Saksi
9. Bab IX Ketentuan Peralihan
10. Bab X Ketentuan Penutup

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan 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, dimana standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Ketentuan lebih lanjut tentang Standar Pelayanan

terdapat pada Bab V pasal 20 sampai dengan pasal 21. Pada ketentuan tersebut standar pelayanan perlu memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan meliputi :

1. Dasar hukum;
2. Persyaratan;
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. Jangka waktu penyelesaian;
5. Biaya/tarif;
6. Produk pelayanan;
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. Kompetensi pelaksana;
9. Pengawasan internal;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. Jumlah pelaksana;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan;
dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana;

C. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

1. Tinjauan tentang Kota Palangka Raya

Kota Palangka raya merupakan ibu kota Kalimantan Tengah, dimana Kota Palangka Raya memiliki dua suku kata yaitu “palangka” dan “raya”. Palangka adalah suatu wadah palangka yang dipercaya sebagai lukisan gambar burung elang yang dipakai oleh Mahatala Langit (Tuhan Yang Maha Esa) untuk menurunkan manusia pertama ke Raya (Bumi). Pondasi awal kota Palangka Raya terbentuk pada tahun 1957, melalui Undang-Undang Darurat Nomor 10 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Kalimantan Tengah. Wilayah yang kemudian berubah menjadi sebuah desa yang kemudian berubah menjadi Desa Pahandut, yang dalam prosesnya yang panjang kemudian berubah menjadi kota Palangka Raya, sebuah kota yang termasuk salah satu kota dengan wilayah terluas di Indonesia.⁴³

Kota Palangka Raya menjadi Praja yang Otonom terjadi pada tahun 1965 tepatnya pada tanggal 12 Juni 1965. Dengan dihadiri oleh Ketua Komisi BDPRGR, Bapak L.S Handoko Widjojo dan beberapa pejabat penting Negara Indonesia saat itu berlangsunglah upacara peresmian Kota

⁴³ Borneo.com, diakses jumat 18 Mei 2018

Palangka Raya sebagai kota yang otonom. Hari jadi Kota Palangka Raya adalah pada tanggal 14 Agustus 1950.⁴⁴

Letak Geografis Kota Palangka Raya adalah terletak pada kordinat $2^{\circ}12'36''\text{LU } 113^{\circ}55'12''\text{BT} / 2,21^{\circ}\text{LS } 113,92^{\circ}\text{BT}$. Dengan Luas mencapai 2.400 km^2 yang beriklim tropis. Sebagai ibu kota Kalimantan Tengah, Palangka Raya pada awalnya hanya memiliki 2 (dua) Kecamatan saja yaitu Kecamatan Pahandut dan Kecamatan Bukit Batu, tapi saat ini secara administratif Palangka Raya memiliki 5 (lima) kecamatan yang terbagi menjadi :

Kecamatan Pahandut :

1. Kelurahan Pahandut
2. Kelurahan Panarun
3. Kelurahan Langkai
4. Kelurahan Tumbang Rungan
5. Kelurahan Tanjung Pinang
6. Kelurahan Pahandut Seberang

Kecamatan Jekan Raya :

1. Kelurahan Menteng
2. Kelurahan Palangka

⁴⁴ *Ibid*,

3. Kelurahan Bukit Tinggi
4. Kelurahan Petuk Katimpun

Kecamatan Bukit Batu :

1. Kelurahan Marang
2. Kelurahan Tumbang Tahai
3. Kelurahan Banturung
4. Kelurahan Tangkiling
5. Kelurahan Sei Gohong
6. Kelurahan Kanarakan
7. Kelurahan Habaring Hurung

Kecamatan Sebangau :

1. Kelurahan Kereng Bangkirai
2. Kelurahan Sabaru
3. Kelurahan Kalampangan
4. Kelurahan Kameloh Baru
5. Kelurahan Danau Tundai
6. Kelurahan Bereng Bengkel

Kecamatan Rakumpit :

1. Kelurahan Petuk Bukit
 2. Kelurahan Pager
 3. Kelurahan Panjehang
 4. Kelurahan Gaung Baru
 5. Kelurahan Petuk Barunai
 6. Kelurahan Mungku Baru
 7. Kelurahan Bukit Sua
2. Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylanus Palangka Raya Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi masyarakat/ konsumen. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian juga sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara objektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektifitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan, dan perilaku.

Masyarakat akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang berkualitas. Pendapat mengenai konsep pelayanan yang berkualitas menurut Moenir adalah “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.” Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, melainkan oleh pihak yang dilayani juga.⁴⁵

Kepala Divisi Humas (Hubungan Masyarakat) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, Cipta Yanatama, didapatkan fakta bahwa sumberdaya tenaga dokter spesialis/subspesialis di RSUD dr. Doris Sylvanus terdiri dari 4 dasar keahlian serta 23 bidang spesialisasi/subspesialisasi, sebagaimana terlihat dalam tabel 1.

Tabel 1
Jenis dan Jumlah Tenaga Dokter Spesialis/Subspesialis 2017

NO	SPELIALISASI	JUMLAH	KETERANGAN
1	Penyakit dalam	4	4 PNS
2	Kandungan	6	PNS (2 konsulen Obgyn)
3	Anak	4	PNS
4	Bedah Umum	1	1 Kontrak

⁴⁵ Moenir, 2010, Manajemen Pelayanan Publik, Bina Aksara, Jakarta, hlm. 204

5	Anestesi	4	3 PNS/ 1 Kontrak
6	THT	3	PNS
7	Mata	4	PNS
8	Paru	3	PNS
9	Jantung	2	PNS
10	Kulit dan Kelamin	3	PNS
11	Rehabilitasi Medik	1	PNS
12	Saraf	3	PNS
13	Radiologi	2	PNS
14	Bedah Mulut	1	PNS
15	Patologi Klinik	1	PNS
16	Kesehatan Gigi Anak	1	PNS
17	Kedokteran Jiwa	3	2 PNS/ 1 Kontrak
18	Urologi	1	PNS
19	Orthopedi	3	2 PNS/ 1 Kontrak
20	Periodonsia	1	PNS
21	Patologi Anatomi	1	PNS
22	Forensik	2	1 PNS/ 1 Kontrak
23	Bedah Saraf	1	PNS
24	Bedah Degestif (K)	1	PNS
25	Bedah Onkologi (K)	1	1 Kontrak

26	Mikro Biologi	1	PNS
Jumlah		58	52 PNS/ 6 Kontrak

Sumber :Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Ketenagaan lainnya seperti tenaga dokter, dokter gigi, apoteker, perawat, bidan, analis, radiografer, gizi dan tenaga dengan kualifikasi pendidikan S2 dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Jenis dan Jumlah Tenaga Kesehatan 2017

NO.	JENIS TENAGA	JUMLAH	KETERANGAN
1	Dokter Umum/Dokter Gigi S2 Manajemen (Struktural)	8	<ul style="list-style-type: none"> - Direktur - Wadir Pelayanan Medik, Keperawatan dan Penunjang - Kabid Yanmed - Kabag Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan - Kabid Penunjang Medik dan Non Medik - Kabid Diklit, Pengembangan SDM dan Humas - Kasi Pengembangan Mutu Pelayanan Medik - Kasi Perencanaan dan Pengembangan Pelayanan Medik
2	Dokter Umum	37	
3	Dokter Gigi	6	
4	Apoteker	18	
5	Ass. Apoteker	36	

6	Perawat	349	Perawat S-1 Keperawatan \Rightarrow 42, S-1 Keperawatan (Profesi) \Rightarrow 43, D-III \Rightarrow 227, Perawat D-IV \Rightarrow 7, SPK \Rightarrow 30
7	Bidan	58	Kebidanan D-III \Rightarrow 43, Kebidanan D-IV \Rightarrow 15
8	Analisis kes./lab	29	
9	Radiologi	16	Teknisi Radiografer \Rightarrow 2, Radiografer \Rightarrow 14
10	Fisioterapi	9	Fisioterapis \Rightarrow 6, Okupasi Terapi \Rightarrow 2, Fisikawan \Rightarrow 1
11	Ahli Gizi	20	
12	Sanitasi	8	
13	Anestesi	9	Perawat Anestesi D-III \Rightarrow 5, Perawat Anestesi D-IV \Rightarrow 4
14	Perawat Gigi	6	Perawat gigi kesehatan gigi \Rightarrow 3, Perawat gigi teknik gigi \Rightarrow 3
15	Epidemiologi (S2)	1	
16	Teknisi Lab. PA	2	

Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Di luar tenaga kesehatan, terdapat pegawai lainnya. Data mengenai pegawai di luar tenaga kesehatan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3

Data Pegawai di luar Tenaga Kesehatan

N	Jenis Tenaga yang	Juml
---	-------------------	------

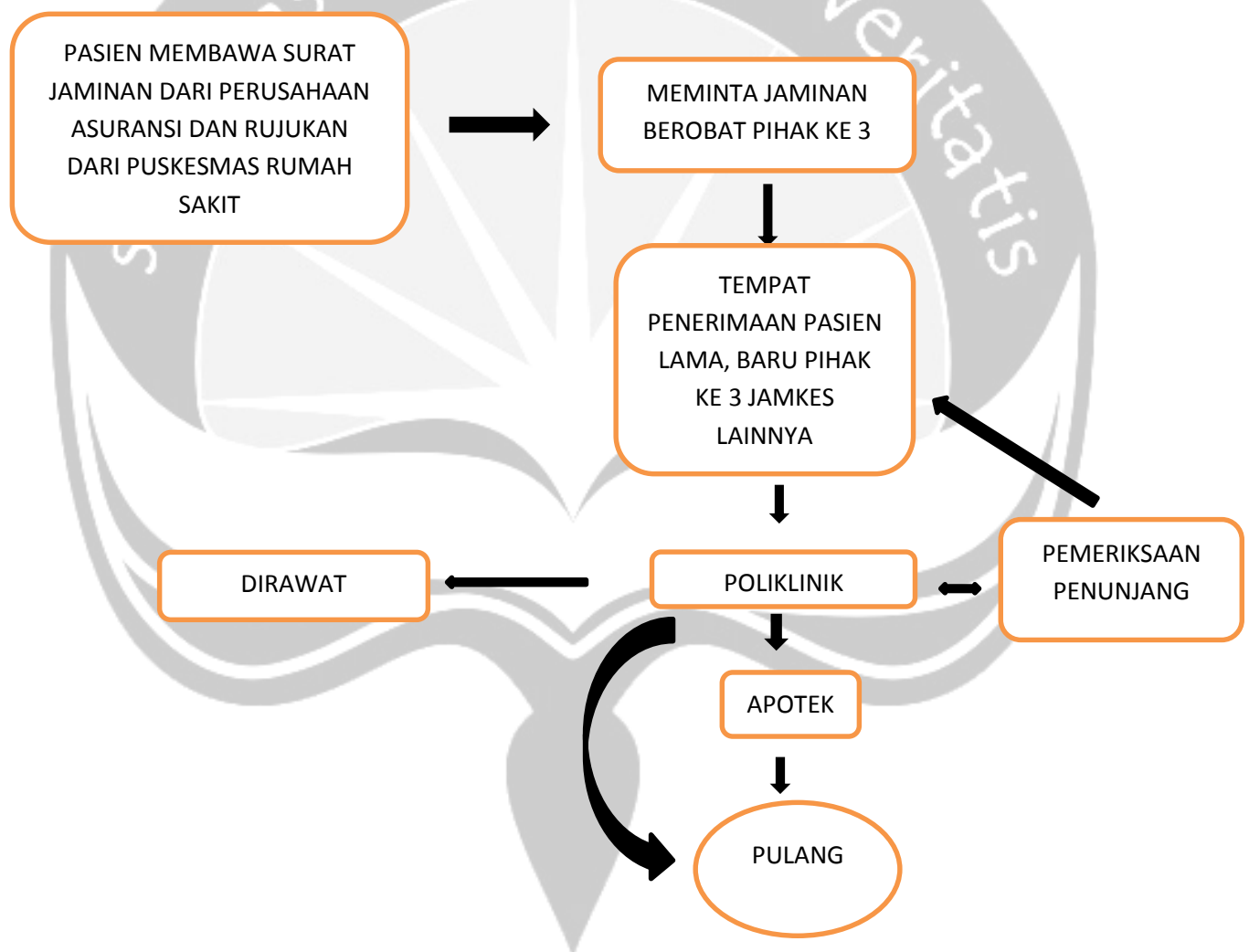
o.	ada	ah
1.	Staff Administrasi	174
2.	Staff Keuangan	49
3.	Elektromedis	5
4.	Pendorong Pasien	5
5.	Teknisi Lab. PA	2
6.	Cleaning Service	92
7.	Driver	3
8.	Security	29
9.	Petugas IT	3
10	Pramusaji	22
11	Sanitarian	8
12	Fisioterafis	6
13	Perekam Medik	9

Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus telah memiliki tenaga kesehatan dan pegawai yang cukup lengkap untuk rumah sakit dengan tipe (B). Hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya jumlah tenaga kesehatan dan pegawai yang berjumlah 1.077 orang pegawai.

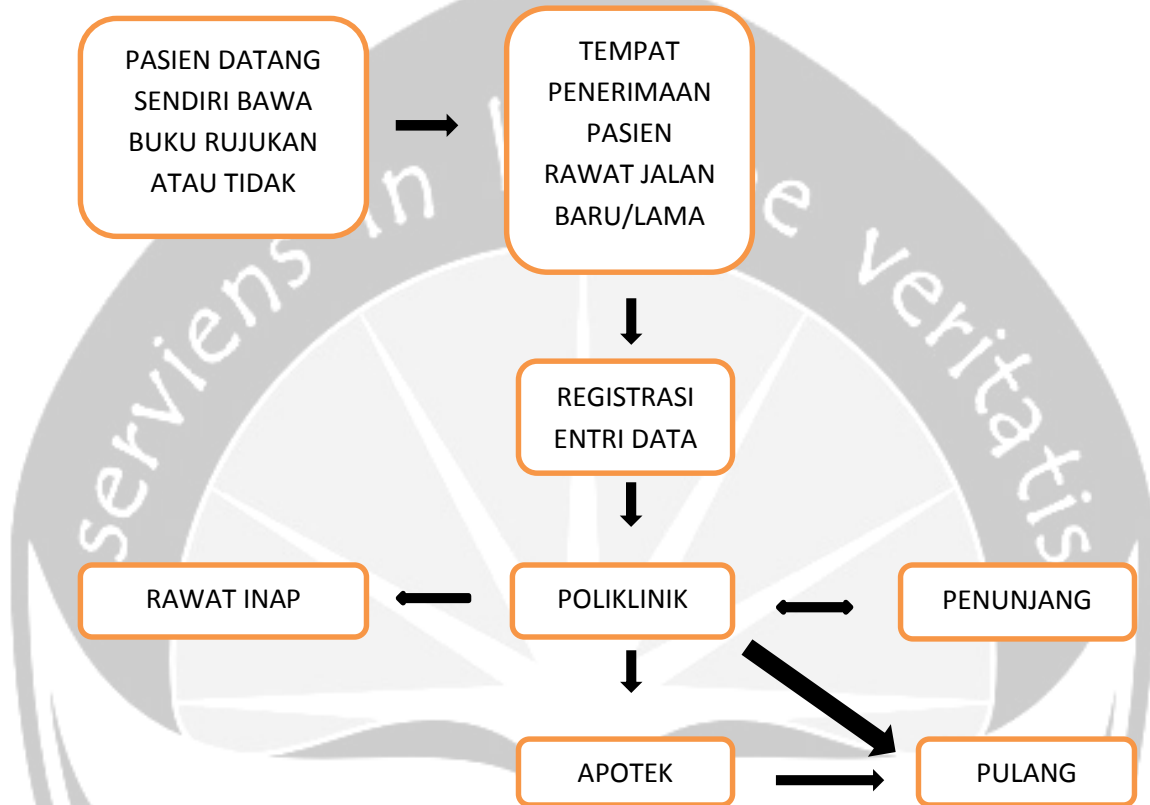
Metode dan Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan, pengobatan dan pemulihan yang diberikan oleh Rumah sakit dapat di lihat dalam bagan-bagan di bawah ini :

Bagan 1
ALUR PASIEN RAWAT JALAN PIHAK KE 3 DAN JAMINAN LAINNYA



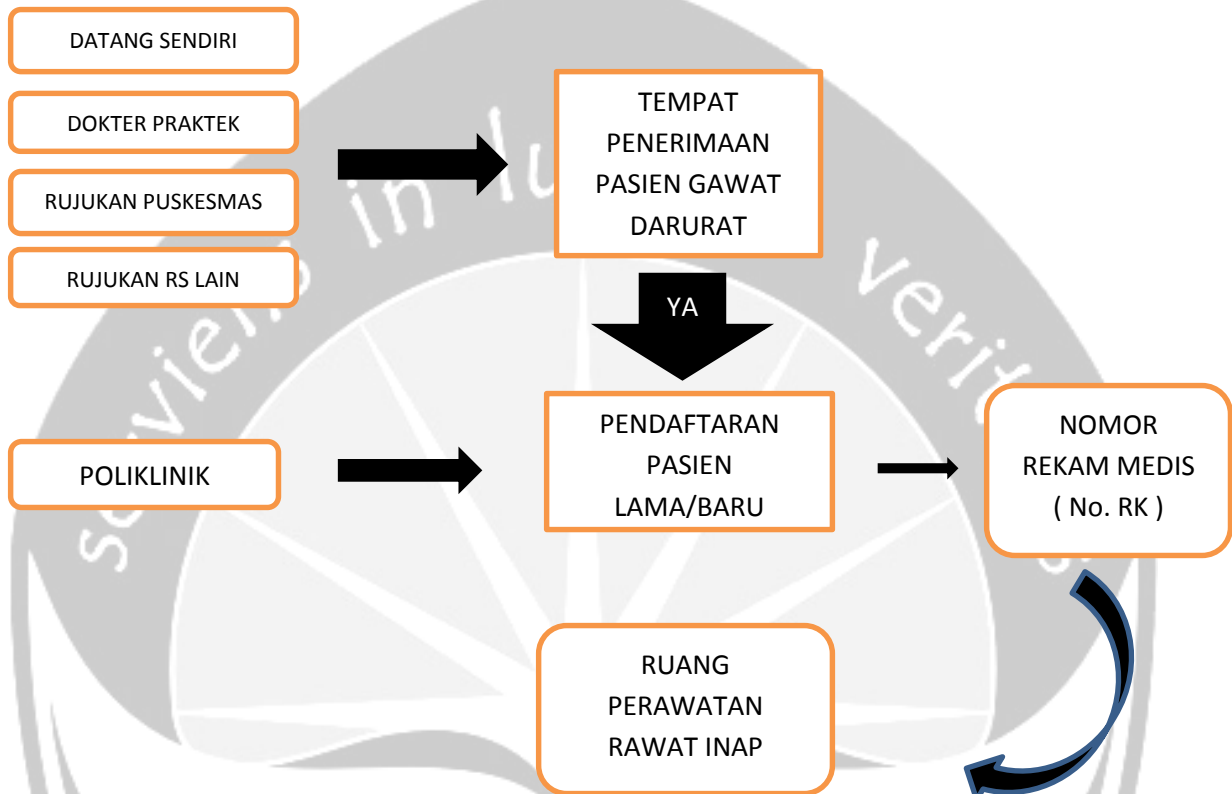
Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Bagan 2
ALUR PASIEN UMUM RAWAT JALAN



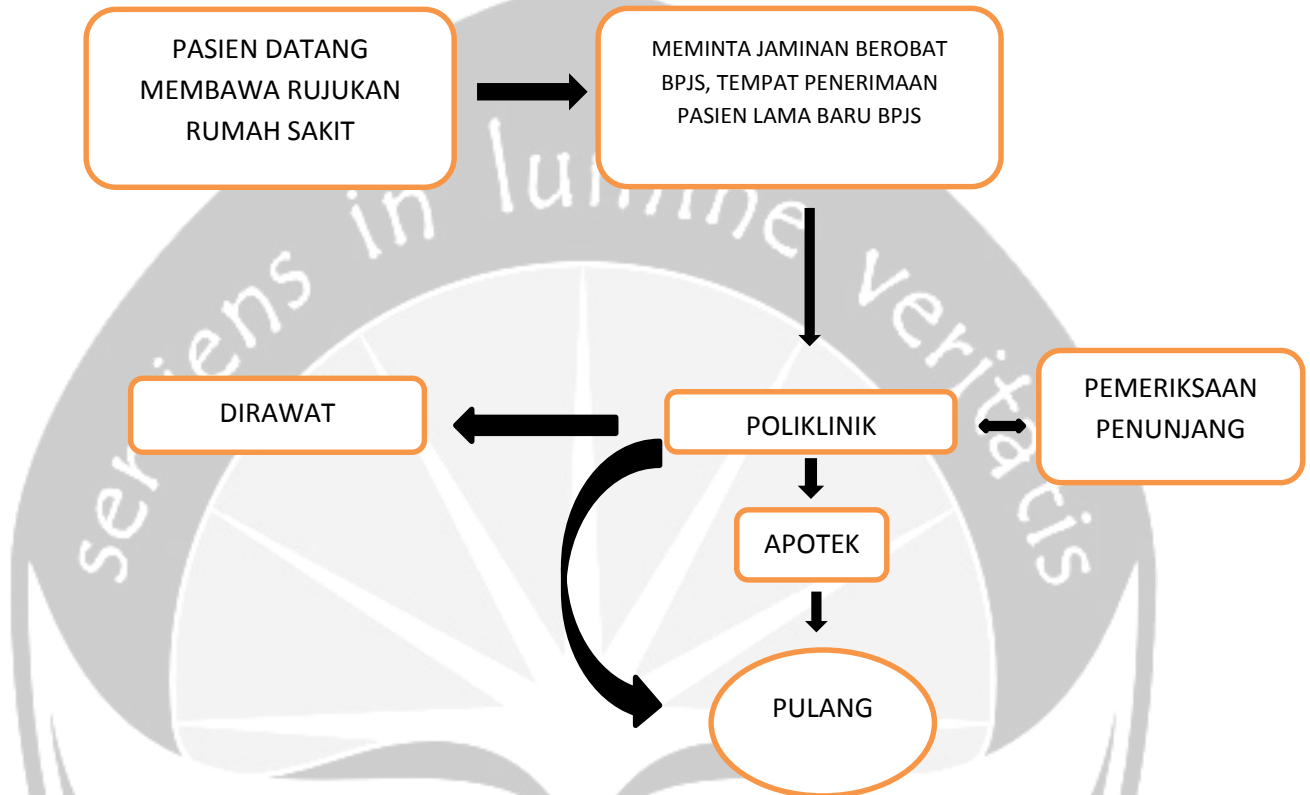
Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 207

Bagan 3
ALUR PASIEN RAWAT INAP



Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Bagan 4
JALUR PASIEN RAWAT JALAN BPJS



Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Bagan-bagan di atas menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya telah memiliki alur pelayanan terhadap pasien dan telah membedakan jenis-jenis pelayanan yang kan diberikan kepada pasien. Hal ini, dapat dilihat dengan adanya 4 (empat) alur jenis pelayanan yang disediakan.

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumberdaya kesehatan yang sangat diperlukan dalam

mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit memiliki karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Bapak Cipta Yanatama, selaku Kepala Divisi Humas (Hubungan Masyarakat) RSUD dr. Doris Sylvanus mengatakan bahwa metode dan prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus sudah dilakukan sesuai dengan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yang ditetapkan oleh Rumah Sakit dan Peraturan yang berlaku. Standar Pelayanan Minimal yang dimaksud adalah yang terdapat dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 192/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan unsur wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal yang juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Narasumber juga mengatakan bahwa Pihak Rumah Sakit akan melakukan konsultasi terlebih dahulu kepada pihak keluarga pasien terkait dengan kesehatan/penyakit yang diderita oleh pasien dengan berdasar pada kejujuran, objektivitas, kesantunan, dan tanggung jawab⁴⁶.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terkait mengenai Standar Pelayanan Minimal yang telah Penulis teliti, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus sudah melakukan metode dan standar pelayanan sesuai dengan

⁴⁶ Wawancara dengan Cipta Yanatama, pada tanggal 15 Mei 2018

SPM yang berlaku pada tahun 2018. Hanya saja dari situs/media resmi dari RSUD dr. Doris Sylvanus penulis melihat terdapat beberapa pengaduan dan saran dari masyarakat pada tahun 2016 dan 2017.

Berikut pengaduan dan Saran dari masyarakat yang disampaikan melalui situs/media resmi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus yaitu:⁴⁷

1. Oleh : Ricky Apriano, 30 Oktober 2016 , tentang Pelayanan penanganan pasien dari pihak rumah sakit, mengatakan :

“saya merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal penanganan pasien. Penanganan tidak dilakukan dengan cepat, sehingga pasien harus merasakan sakit yang teramat sangat terlebih dahulu sambil menunggu dokter yang bertugas tanpa adanya itikad baik dari perawat untuk memberikan obat ataupun penanganan lain yang membuat pasien tidak terlalu merasa kesakitan selama menunggu”

2. Oleh : Midi Sandy, 6 Juli 2017, tentang Pelayanan Rumah Sakit, mengatakan :

“pelayanan rumah sakit dr. doris mulai sekarang harus ditingkatkan lebih baik lagi, karena banyak keluhan dari keluarga pasien ataupun pengunjung yang merasa kurang baiknya pelayanan yang diberikan”.

⁴⁷ <https://m.facebook.com/pages/RSUD-dr-Doris-Sylvanus-Palangka-Raya/122702784456529>, diakses pada 25 Mei 2018

Kritikan dan saran di atas menandakan bahwa rumah sakit umum daerah dr. Doris Sylvanus, masih kurangnya pelayanan yang diberikan kepada pasien maupun pengunjung, sehingga rumah sakit dr. Doris Sylvanus harus meningkatkan standar pelayanan yang diberikan.

Pengadaan sarana dan prasarana memang sangat dibutuhkan bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus. Sarana dan prasarana itu dapat difungsikan sebagai instrumen awal sebelum proses pelayanan dilakukan, misalnya sistem pengurusan dan pengajuan pelayanan kesehatan. Pada saat pengajuan dan pengurusan sistem pelayanan juga diperlukan sarana dan prasarana, seperti tempat pendaftaran dan ruang tunggu. Beberapa prasarana dan sarana RSUD dr. Doris Sylvanus antara lain:

a. Listrik

1. Kapasitas memadai termasuk mesin genset
2. Jaringan PLN kapasitas : 345.000 Watt
3. Genset (3 unit) kapasitas :
 - a. Genset Lama dengan kapasitas 75 KVA dan maksimum pemakaian 50 KVA.
 - b. Genset dengan kapasitas 350 KVA dan maksimum pemakaian 270 KVA.
 - c. Genset dengan kapasitas 675 KVA dan maksimum pemakaian 525 KVA.
4. Telepon : Flexi dan fixed

b. Sumber Air Bersih

1. Jaringan PDAM : 1 titik
2. Hidrant : 7 buah

c. Sarana Pengolahan Limbah

1. Incenerator : 1 buah
2. IPAL/ Waste treatment : 1 buah

d. Bangunan / gedung di atas areal sekitar 4,5 Ha seperti pada tabel 4.

Tabel 4
Bangunan/gedung di RSUD dr. Doris Sylvanus

No.	Jenis Bangunan / Gedung	Tahun Pembuatan	Luas ±(M ²)	Kondisi
1	Farmasi	1991	390	Baik
2	IGD	1991/2006	570	Baik
3	Gizi		1.260	Baik
4	Pemeliharaan Kantor	1980	78	Baik
5	Pemeliharaan (Workshop)	1980	144	Baik
6	Kamar Jenazah	1980	90	Baik
7	Tata Usaha Rawat Inap	2003	390	Baik

8	Rehabilitasi Medik	2007	480	Baik
9	Paviliun I (Anggrek)	2007	800	Baik
10	Paviliun II (Melati)	2001	561	Baik
11	Paviliun III (Lavender)	1999/2006	635	Baik
12	Ruangan Penyakit Dalam Pria (Aster)	1976/2006	767	Baik
13	Ruangan Penyakit Dalam Wanita (Bougenville)	1976	496	Baik
14	Ruangan Perinatologi & Bersalin (Cempaka)	1991/2006	798	Baik
15	Ruangan Edelweis & Dahlia	2014	1.414	Baik
16	Ruangan Penyakit Anak (Flamboyant)	1987	525	Baik
17	Ruangan Penyakit Paru (Gardenia)	1976	435	Baik
18	Ruangan Penyakit Saraf, dll (Nusa Indah)	1991	480	Baik
19	Ruangan Bedah Sentral (IBS)	1991/2006	1.116	Baik
20	Ruangan ICU	2000	280	Baik

21	Ruangan ICCU/Sakura	2015	1.579	Baik
22	Ruangan NICU	2005	260	Baik
23	Ruangan Hemodialisa	2006	320	Baik
24	Poliklinik	2004/2007	1.826	Baik
25	Gedung Administrasi (Kantor)	1991/2007	1.440	Baik
26	Gedung Perlengkapan, Kamar Jahir dan Kamar Cuci	1976	563	Baik
27	Satpam	1991	65	Baik
28	Tempat Pembakaran Sampah	1991	16	Baik
29	Diklat	2015	882	Baik
30	Asrama Putra	1991/2007	720	Baik
31	Asrama Putri	1991/2007	720	Baik
32	Gedung Genset	1991	49	Baik
33	Gudang Inventaris	2002	80	Baik
34	Tempat Parkir	2003	390	Baik

35	Pembuatan Drainase & Pengolahan Limbah	2003	80	Baik
36	Tempat Incenerator	2005	32	Baik
37	Tempat Genset	2005	60	Baik
38	Gudang Farmasi & Perlengkapan	2007	367	Baik
39	Selasar	1991	12.978	Baik
40	Rumah Dinas (18 rumah)	1991/1992		KB
Jumlah Total			34.136	

Sumber : Sumber : Data Sub Bagian Kepegawaian RSUD dr. Doris Sylvanus 2017

Standar sarana dan prasarana di Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus sudah memadai untuk tipe B, namun Kepala Divisi Humas, Cipta Yanatama mengatakan pihak rumah sakit masih berusaha untuk meningkatkan fasilitas yang ada sehingga dapat berada di tingkat yang lebih tinggi (tipe A), sebab, apabila ada pasien yang memerlukan perawatan lebih lanjut yang fasilitasnya tidak di miliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus, maka Rumah sakit akan melakukan Rujukan ke rumah sakit yang lebih memadai (tipe A). Hal ini yang membuat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus lebih berusaha lagi dalam melakukan peningkatan pelayanan⁴⁸.

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Cipta Yanatama, *Op. Cit*

Berkaitan dengan standar sarana dan prasarana di Rumah sakit, kepuasan dan ketidakpuasaan pasien juga akan mempengaruhi kinerja dari Rumah Sakit, oleh karena itu menurut Kepala Divisi Humas, Cipta Yanatama, setiap tahun Rumah Sakit Umum Daerah akan melakukan penilaian kepuasan pasien secara rutin sebagai bahan evaluasi bagi rumah sakit. Hasil dari penilaian yang diberikan oleh pasien akan dijadikan masukan bagi Rumah sakit dan juga hasil penilaian akan dijadikan sebagai bahan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan. Narasumber juga mengatakan bahwa mekanisme terhadap pengaduan dari pasien apabila terjadi keterlambatan atau penundaan proses pelayanan dilakukan dengan menyampaikan keluhan kepada bidang terkait, sehingga keluhan dari pasien/ pengunjung akan ditindaklanjuti selama 1x24 jam, setelah menerima keluhan maka pihak rumah sakit akan menyampaikan kepada pasien/pengunjung/keluarga pasien bahwa keluhan telah ditindaklanjuti dan evaluasi tersebut akan dilakukan oleh pimpinan secara langsung⁴⁹. Sesuai dengan Pasal 46 Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit yang menyatakan rumah sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan rumah sakit. Maka Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus juga memberikan jaminan terhadap pelayanan medis yang diberikan apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan terhadap fungsi dan kewenangan yang secara sah telah dipercayakan.

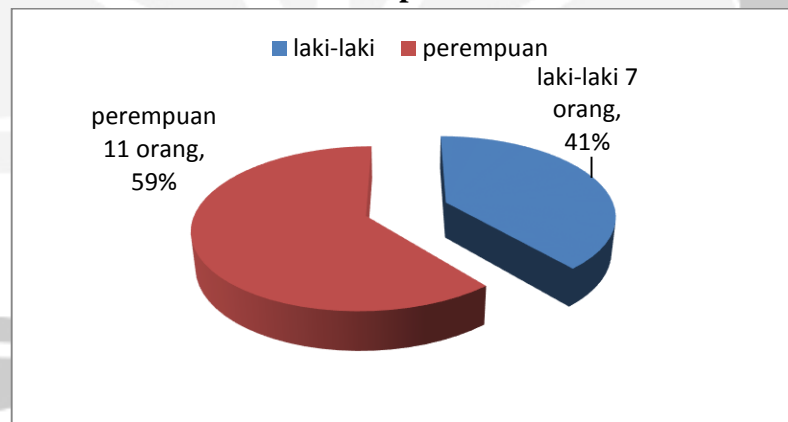
Berdasarkan pengamatan penulis mengenai sarana dan prasarana fasilitas rumah sakit memang sudah baik hanya saja terdapat beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi, seperti halnya perlu pembuatan lift dikarenakan untuk ukuran rumah sakit yang bertingkat lebih dari 2 (dua) tingkat harus ada akses lift untuk menuju ke lantai atas. Perlunya pembuatan toilet untuk pengidap difabel dikarenakan belum adanya toilet khusus difabel, serta perlunya

⁴⁹ *Ibid*,

pemasangan kamera CCTV di tempat parkir Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus agar keamanan menjadi lebih terjaga sehingga pengunjung dapat merasa aman dengan adanya kamera pengawas, apabila ada kehilangan yang tersimpan di kendaraan dapat di awasi⁵⁰.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus kepada pengunjung/masyarakat di rumah sakit terhadap 18 orang responden pengunjung/masyarakat ditemukan berbagai persoalan. Berikut adalah gambaran penelitian terhadap pengunjung/masyarakat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya.

Gambar 1
Jumlah Responden



Sumber : Data Primer 2018

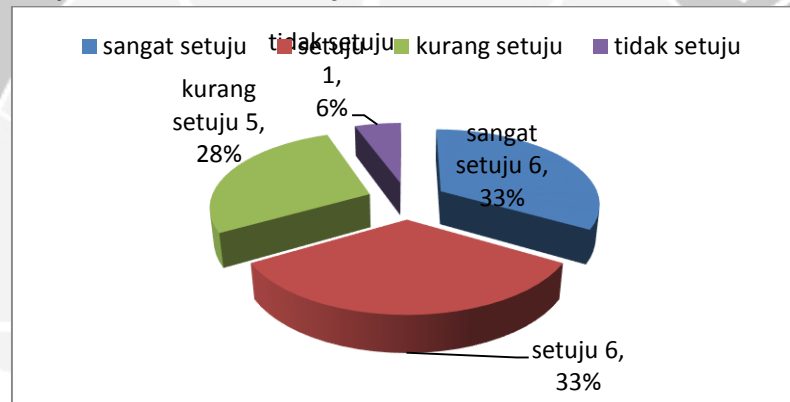
Gambar 1 menunjukkan Jenis Kelamin Responden : Laki-laki (7 orang) dan Perempuan (11 Orang). Berdasarkan penghitungan di atas bahwa yang menjadi responden adalah pengunjung/masyarakat Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus Palangka Raya adalah 7 (tujuh) orang laki-laki dan 11 (sebelas) orang

⁵⁰ Data diperoleh berdasarkan pengamatan lapangan di RSUD dr. Doris Sylvanus, 15 Mei 2018

perempuan. Dalam hal ini responden pengunjung Rumah Sakit dr. Doris Sylvanus yang dijadikan sampel adalah lebih dominan responden yang berjenis kelamin perempuan.

Dalam Penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap pelayanan kesehatan. Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2
Sistem Pelayanan Kesehatan Dijadwalkan dan Direncanakan dengan Baik



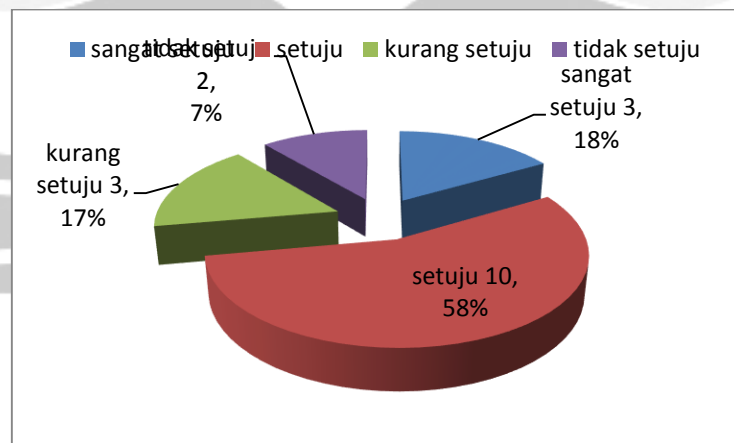
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 2 menunjukkan bahwa dari hasil pendapat responden terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya terdapat 6 (enam) orang yang menyatakan sangat setuju terhadap sistem pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit telah direncanakan dan dijadwalkan dengan baik, 6 (enam) orang menyatakan setuju terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah direncanakan dan dijadwalkan dengan baik, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju

terhadap sistem pelayanan yang diberikan rumah sakit bahwa telah direncanakan dan dijadwalkan dengan baik dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju terhadap proses pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit telah direncanakan dan dijadwalkan dengan baik. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar pengunjung/masyarakat (66%) menerima pelayanan dengan baik, tetapi perlu dilakukan peningkatan lagi agar jadi semakin lebih baik dan bisa memuaskan para pengunjung/masyarakat.

Dalam penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap metode dan prosedur pelayanan kesehatan. Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3
Metode dan Prosedur Pelayanan Kesehatan dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit

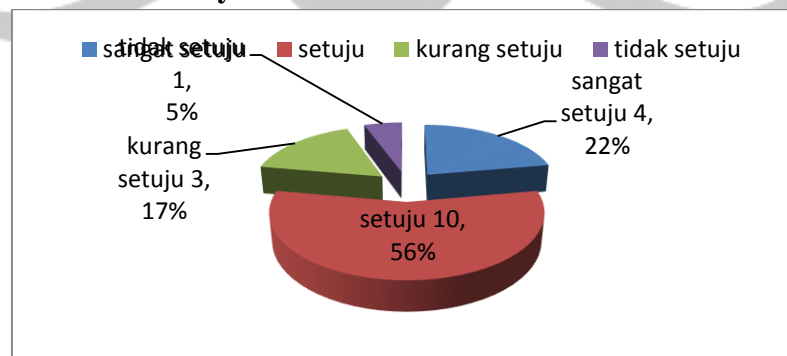


Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Gambar 3 yang menunjukkan metode dan prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, terdapat 3 (tiga) orang menyatakan sangat setuju bahwa metode dan prosedur

pelayanan di rumah sakit telah dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit, 10 (sepuluh) orang menyatakan setuju terhadap metode dan prosedur pelayanan di rumah sakit telah dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit, 3 (tiga) orang menyatakan kurang setuju bahwa metode dan prosedur pelayanan di rumah sakit telah dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit, dan 2 (dua) orang menyatakan tidak setuju bahwa metode dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit telah dilakukan secara sederhana dan tidak berbelit-belit. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar pengunjung/masyarakat (76%) merasa rumah sakit sudah cukup baik dalam pembuatan metode dan prosedur pelayanan kesehatan, tetapi perlu adanya penyederhanaan lagi dalam hal membuat metode dan prosedur pelayanan agar pengunjung/masyarakat merasa semakin puas dan tidak merasa kesulitan. Dalam penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap persyaratan pelayanan. Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 4
Metode dan Prosedur Pesyaratan diberikan secara terbuka dan mudah dikases

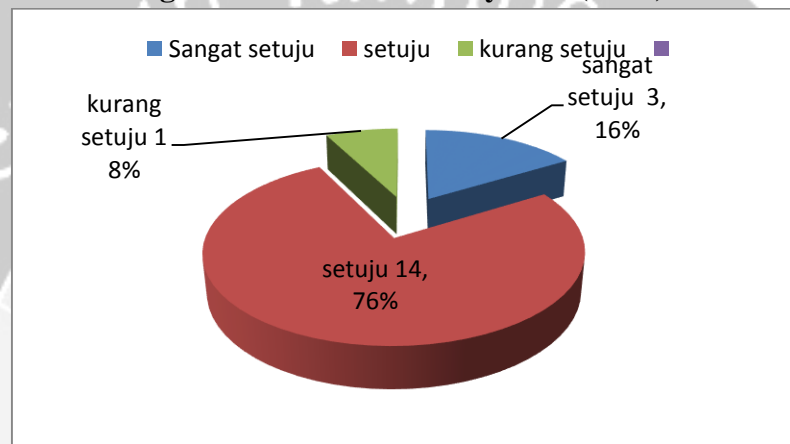


Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan Gambar 4 menunjukkan persyaratan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) orang responden menyatakan sangat setuju terhadap metode dan persyaratan yang diajukan oleh rumah sakit bersifat terbuka dan mudah diakses, 10 (sepuluh) orang menyatakan setuju terhadap metode dan prosedur persyaratan yang diajukan oleh rumah sakit bersifat terbuka dan mudah diakses, 3 (tiga) orang menyatakan kurang setuju bahwa metode dan prosedur persyaratan yang diajukan oleh rumah sakit telah bersifat terbuka karena dianggap masih sulit diakses dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju terhadap metode dan prosedur persyaratan yang diajukan oleh rumah sakit telah bersifat terbuka dan mudah diakses karena dianggap masih menyulitkan dan berbelit-belit. Data di atas memperlihatkan bahwa metode dan prosedur persyaratan yang diberikan oleh rumah sakit terhadap pengunjung/masyarakat sudah baik karena rumah sakit memberi metode dan prosedur persyaratan secara terbuka dan sederhana, namun masih ada beberapa pengunjung yang merasa kurang puas akan metode dan prosedur persyaratan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga dibutuhkan penyederhanaan dalam metode dan prosedur persyaratan agar semakin mudah diakses oleh pengunjung/masyarakat yang membutuhkan dan mudah di mengerti.

Dalam penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap sosialisasi Standar Minimal Pelayanan (SPM). Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 5
Sosialisasi tentang Standar Minimal Pelayanan (SPM) di Rumah Sakit

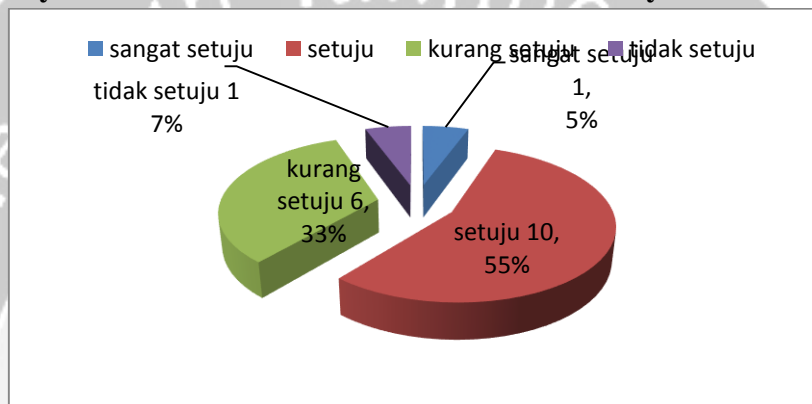


Sumber : Data Primer 2018

Berdasarkan gambar 5 diatas menunjukkan sosialisasi tentang standar minimal pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil dari gambar menunjukkan 3 (tiga) orang menyatakan sangat setuju bahwa adanya sosialisasi tentang standar minimal pelayanan di rumah sakit, 14 (empat belas) orang menyatakan setuju adanya sosialisasi standar minimal pelayanan di rumah sakit dan 1 (satu) orang menyatakan kurang setuju bahwa adanya sosialisasi tentang standar minimal pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Dalam penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap Standar Pelayanan Minimal. Hasil dari penelitian dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar 6
Pelayanan Dilakukan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal



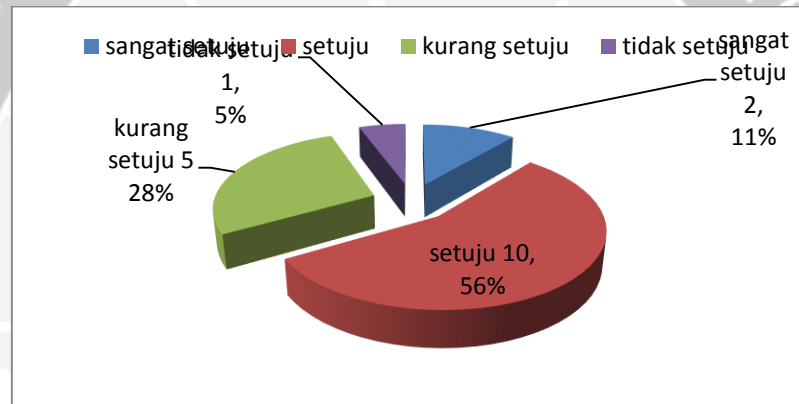
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 6 menunjukkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil menunjukkan 1 (satu) orang menyatakan sangat setuju pelayanan telah diberikan berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit, 10 (sepuluh) orang menyatakan setuju pelayanan telah diberikan berdasarkan pada standar minimal pelayanan rumah sakit, 6 (enam) orang menyatakan kurang setuju bahwa pelayanan diberikan berdasarkan pada standar minimal rumah sakit dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju pelayanan diberikan berdasarkan standar minimal pelayanan. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar

pengunjung/masyarakat (60%) menyatakan bahwa standar minimal pelayanan rumah sakit telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ditentukan.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap tanggung jawab dan jaminan yang diberikan oleh rumah sakit. Hasil dari penelitian digambarkan sebagai berikut.

Gambar 7
Tanggung Jawab dan Jaminan yang Diberikan Oleh Rumah Sakit terhadap Pasien



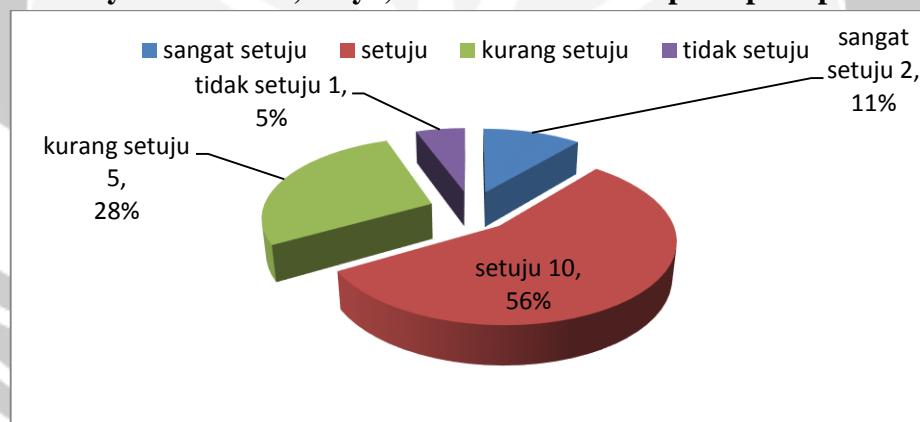
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 7 menunjukkan Tanggung jawab dan jaminan yang diberikan oleh rumah sakit. Hasil menunjukkan 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit mampu bertanggungjawab dan memberikan jaminan kepada pasien apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan, 10 (sepuluh) orang menyatakan setuju rumah sakit mampu bertanggungjawab dan memberi jaminan kepada pasien, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit mampu bertanggungjawab dan memberi jaminan kepada pasien dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju bahwa rumah sakit mampu bertanggungjawab dan

memberikan jaminan kepada pasien apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan. Data menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67%) menyatakan rumah sakit mampu bertanggung jawab apabila ada kesalahan/kekeliruan yang disebabkan oleh pihak rumah sakit, tetapi diperlukannya perhatian dan rasa tanggung jawab yang lebih lagi agar semakin baik.

Dalam Penelitian ini dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap pelayanan waktu, biaya, kondisi, dll. Hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 8
Pelayanan Waktu, biaya, kondisi dan kemampuan para pihak



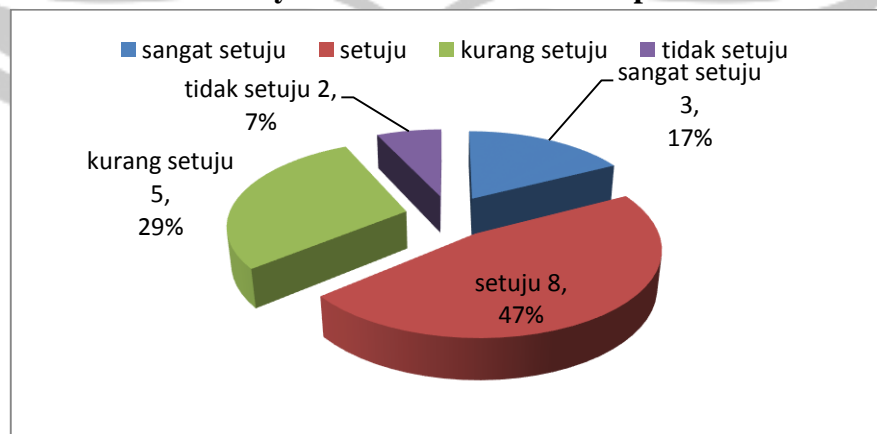
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 8 menunjukkan bahwa pengunjung/masyarakat Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya ditangani sesuai dengan kondisi kemampuan para pihak. Hasil penelitian menunjukkan 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju masyarakat/pengunjung di rumah sakit ditangani sesuai dengan kemampuan dan kondisi masing-masing pihak, 10 (sepuluh)

orang menyatakan setuju pengunjung/masyarakat di rumah sakit ditangani sesuai dengan kondisi dan kemampuan masing-masing pihak, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju bahwa pengunjung/masyarakat di rumah sakit ditangani sesuai dengan kondisi dan kemampuan dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju bahwa pengunjung/masyarakat di rumah sakit ditangani sesuai dengan kemampuan dan kondisi masing-masing pihak. Data memperlihatkan bahwa sebagian besar pengunjung/masyarakat (67%) rumah sakit mampu ditangani sesuai dengan kondisi dan kemampuan penerima dan pemberi pelayanan (kecakapan, waktu, biaya, kondisi, dll), tetapi, masih perlu ditingkatkan lagi agar pengunjung/masyarakat merasa semakin puas.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas dari pelayanan yang diberikan rumah sakit. Hasil dari penelitian digambarkan sebagai berikut.

Gambar 9
Rmah Sakit Memberi Pelayanan Berdasarkan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas

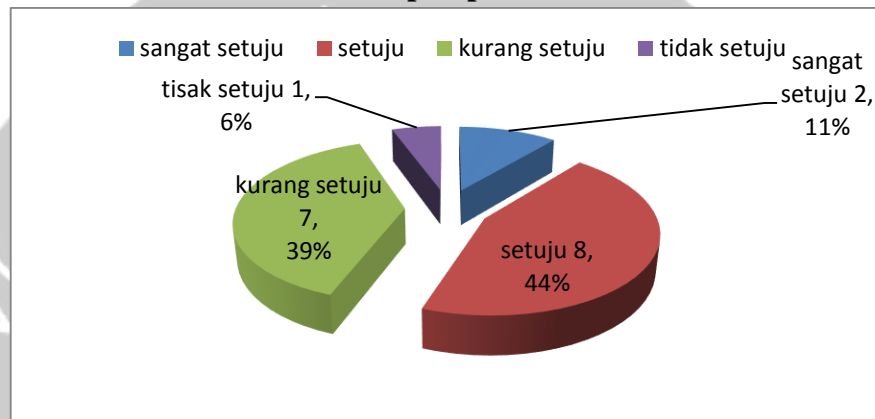


Sumber : Data Primer 2018

Gambar 9 menunjukkan bahwa pendapat responden terhadap prinsip efisiensi dan efektivitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya pada prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 3 (tiga) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit memberikan pelayanan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas, 8 (delapan) orang menyatakan setuju rumah sakit memberikan pelayanan berdasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit memberikan pelayanan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas dan 2 (dua) orang menyatakan tidak setuju rumah sakit memberikan pelayanan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas. Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden (64%) setuju terhadap pelayanan yang didasarkan pada prinsip efisiensi dan efektivitas oleh rumah sakit. Meskipun sebagian besar responden setuju, namun ada beberapa responden yang merasa kurangnya penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga rumah sakit perlu meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan baik dalam prinsip efisiensi maupun efektivitas.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap kecakapan pihak rumah sakit dalam memberi dorongan, aspirasi, pemenuhan kebutuhan dan harapan bagi pengujung/masyarakat. Hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 10
Rumah Sakit memberi Dorongan, aspirasi, kebutuhan dan mendengarkan harapan pasien



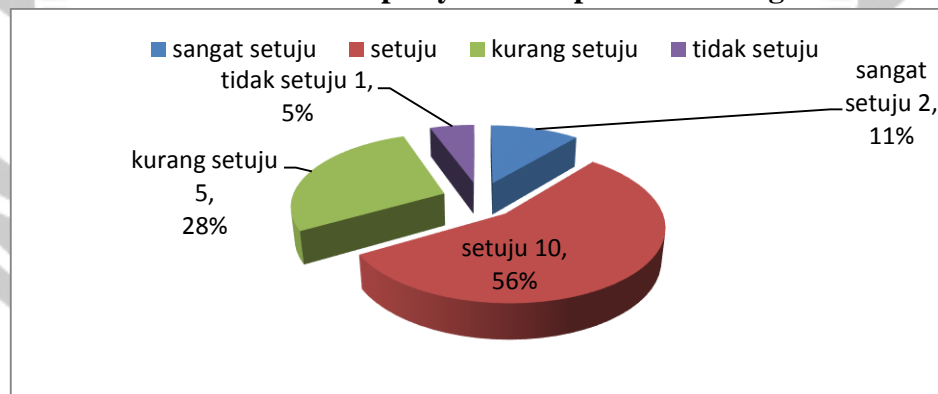
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 10 menunjukkan bahwa pendapat responden terhadap dorongan, aspirasi, kebutuhan dan harapan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit memberikan dorongan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pasien, 8 (delapan) orang menyatakan setuju bahwa rumah sakit memberikan dorongan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pasien, 7 (tujuh) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit telah memberikan dorongan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pasien dan 1 (satu) menyatakan tidak setuju bahwa rumah sakit telah memberikan dorongan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan pasien. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (55%) merasa setuju bahwa

rumah sakit memberikan dorongan, memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan yang diharapkan oleh pasien/pengunjung/masyarakat. Meskipun sebagian besar dari responden setuju, namun ada beberapa responden (45%) yang merasa kurangnya dorongan dan perhatian dari pihak rumah sakit, sehingga dibutuhkan peningkatan rasa kepedulian dan perhatian dari pihak rumah sakit agar semua pengunjung/masyarakat dapat merasa nyaman dan lega.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tanpa memandang status sosial. Hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 11
Rumah Sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial



Sumber : Data Primer 2018

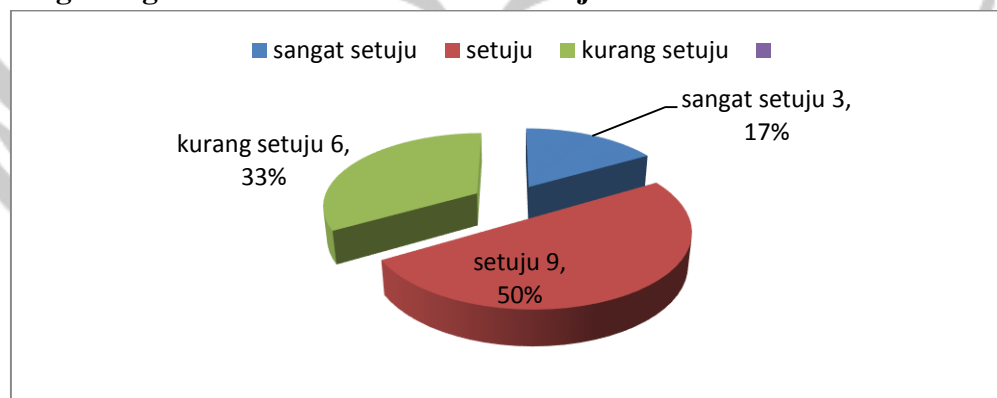
Gambar 11 menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, terdapat 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit

memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, 10 (sepuluh) orang menyatakan setuju bahwa rumah sakit memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial dan 1 (satu) orang menyatakan tidak setuju bahwa rumah sakit telah memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (67%) menyatakan bahwa rumah sakit memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status sosial.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden mengenai rasa saling menghormati antara hak dan kewajiban dari para pihak.

Hasil penelitian dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 12
Saling Menghormati antara Hak dan Kewajiban Para Pihak di Rumah Sakit



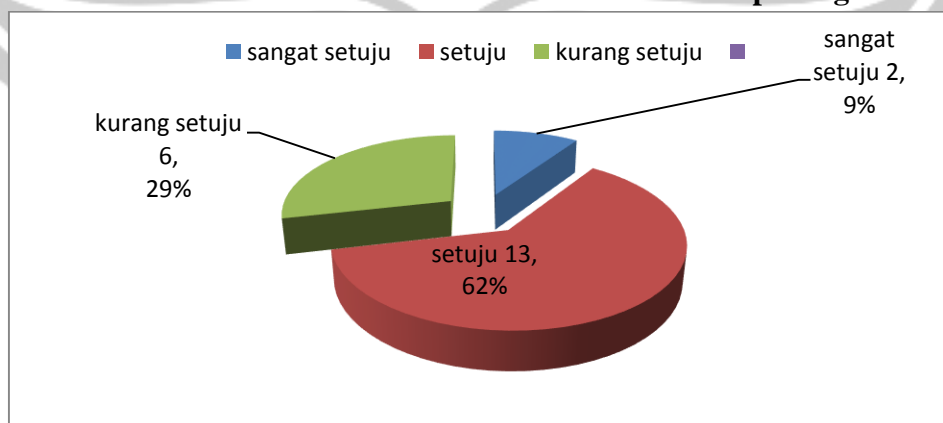
Sumber : Data Primer 2018

Gambar 12 menunjukkan bahwa pendapat responden mengenai rasa saling menghormati antara hak dan kewajiban para pihak di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya, hasilnya menyatakan 3 (tiga) orang

menyatakan sangat setuju bahwa para pihak telah saling menghormati antara hak dan kewajiban di rumah sakit , 9 (Sembilan) orang menyatakan setuju bahwa para pihak telah saling menghormati antara hak dan kewajiban para pihak di rumah sakit dan 6 (enam) orang menyatakan kurang setuju bahwa para pihak telah saling menghormati antara hak dan kewajiban para pihak di rumah sakit. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar pengunjung/masyarakat (67%) menyatakan rumah sakit sudah memperhatikan antara hak dan kewajiban para pihak, tetapi masih perlu memperhatikan lagi secara menyeluruh agar rasa saling menghormati semakin terjaga antara para pihak.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap rumah sakit berkonsultasi berdasar pada integritas. Hasilnya digambarkan sebagai berikut.

Gambar 13
Rumah Sakit Berkonsultasi berdasarkan Pada Prinsip Integritas

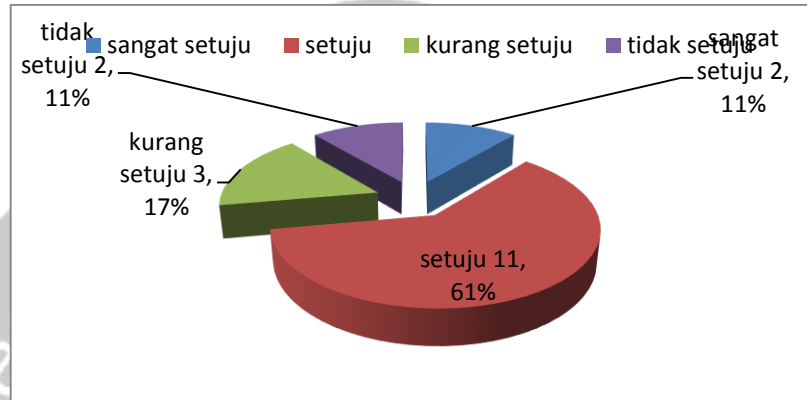


Sumber : Data Primer 2018

Gambar 13 menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya berkonsultasi berdasarkan pada integritas. Hasil penelitian menunjukkan 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit berkonsultasi berdasarkan integritas kepada pasien ataupun keluarga pasien, 13 (tiga belas) orang menyatakan setuju bahwa rumah sakit telah berkonsultasi berdasarkan integritas dengan pasien ataupun keluarga pasien dan 6 (enam) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit telah berkonsultasi berdasarkan pada integritas. Data diatas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (71%) setuju bahwa pihak rumah sakit melakukan konsultasi yang berdasarkan pada integritas yaitu kejujuran, objektivitas, kesantunan dan rasa tanggungjawab yang tinggi. Meskipun sebagian besar responden setuju, masih ada beberapa responden yang merasa kurangnya konsultasi dari pihak rumah sakit dalam pelayanan yang diberikan, sehingga responden merasa rumah sakit perlu memperhatikan lagi rasa kekhawatiran dari pengunjung/masyarakat.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap fasilitas rumah sakit. Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 14
Rumah Sakit Memiliki Fasilitas Sarana dan Prasarana yang Lengkap

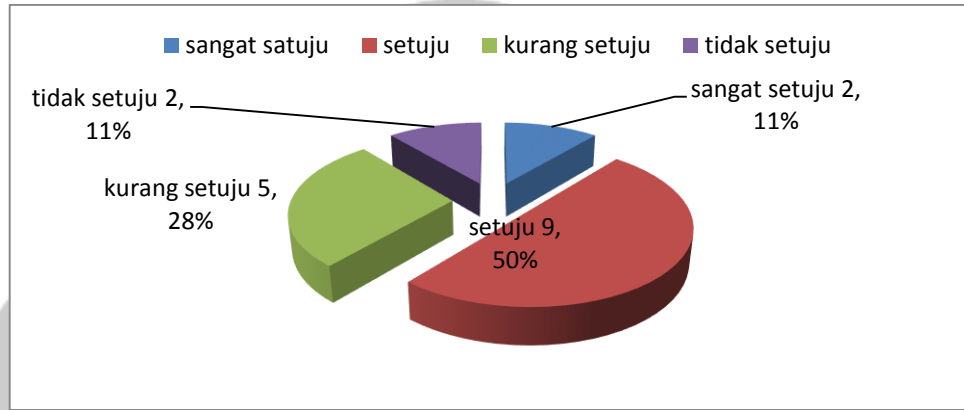


Sumber : Data Primer 2018

Gambar 14 menunjukkan bahwa pendapat responden terhadap fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya terdapat 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa rumah sakit memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, 11 (sebelas) orang menyatakan setuju rumah sakit memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap, 3 (tiga) orang menyatakan kurang setuju bahwa rumah sakit telah memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan 2 (dua) orang menyatakan tidak setuju bahwa rumah sakit memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar pengunjung/masyarakat (72%) menyatakan bahwa rumah sakit memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap dan disediakan dengan baik.

Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian terhadap pendapat responden terhadap pemberian sumberdaya. Hasilnya dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 15
Pemberian dan Pemakaian Sumberdaya di Rumah Sakit



Sumber : Data Primer 2018

Gambar 15 menunjukkan bahwa pendapat responden terhadap pemberian dan pemakaian sumberdaya oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya terdapat 2 (dua) orang menyatakan sangat setuju bahwa pemberian dan pemakaian sumber daya dirumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanan dan kesehatan yang diberikan, 9 (sembilan) orang menyatakan setuju bahwa pemberian dan pemakaian sumberdaya dirumah sakit sudah sesuai dengan jenis pelayanan dan kesehatan yang diberikan, 5 (lima) orang menyatakan kurang setuju bahwa pemberian dan pemakaian sumber daya dirumah sakit telah sesuai dengan jenis pelayanan dan kesehatan yang diberikan dan 2 (dua) orang menyatakan tidak setuju bahwa pemberian dan pemakaian sumberdaya dirumah sakit telah sesuai dengan jenis pelayanan dan kesehatan yang diberikan. Data di atas memperlihatkan bahwa sebagian besar responden (61%) menyatakan bahwa pemberian dan pemakaian sumber daya oleh rumah sakit sudah cukup memadai dan lengkap.

Hasil penelitian tersebut, dapat menjadi acuan bagi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangkaraya untuk tidak hanya meningkatkan pelayanan kesehatan saja, akan tetapi perlu meningkatkan sarana dan prasarana serta Sumber Daya Manusia.

D. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya

Kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dalam melaksanakan pelayanan publik adalah :

a. **Kendala dari segi Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus dimiliki dalam upaya mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen sumber daya yang lain seperti modal, teknologi, karena manusia itu sendiri yang mengendalikan faktor yang lain⁵¹.

Bapak Cipta Yanatama, selaku Kepala Divisi Humas Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya mengatakan :

Dalam menjalankan pelayanan publik terhadap pengunjung maupun pasien, rumah sakit mendapatkan beberapa kendala yaitu kurangnya sumber daya manusia dari pihak rumah sakit, namun dengan keterbatasan sumber daya manusia rumah sakit mengupayakan pelayanan semaksimal

⁵¹ <https://www.padamu.net/pengertian-sumber-daya-manusia>, diakses 5 Juni 2018

mungkin dan memberikan yang terbaik kepada pengunjung terutama khususnya pasien rumah sakit”⁵².

Kendala dari segi Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Cipta Yanatama, selaku Kepala Divisi Humas RSUD dr. Doris Sylvanus, memang benar di rumah sakit terdapat prosedur pelayanan, dan loket pengaduan di rumah sakit. Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus selalu mengadakan evaluasi demi meningkatkan pelayanan, dari pihak rumah sakit sudah menyediakan fasilitas loket pengaduan apabila pengunjung dan pasien merasa kurang berkenan atau tidak puas terhadap pelayanan rumah sakit, namun terdapat kendala dalam proses penyelesaian pengaduan dikarenakan banyak pasien maupun pengunjung mengutarakan keluhannya terlebih dahulu kepada wartawan maupun ke media sosial tanpa melaporkan keluhannya ke bagian pengaduan yang telah disediakan oleh pihak rumah sakit. Masyarakat di luar sana belum paham akan permasalahan yang sebenarnya seperti apa, namun masyarakat menilai dan menyudutkan pihak rumah sakit hanya karena keluhan yang beredar di media sosial maupun dari wartawan. Beberapa masyarakat yang bukan keluarga pasien pun turut ikut campur dalam hal

⁵² Wawancara dengan Bapak Cipta Yanatama, *Op. Cit*

menghakimi, menyudutkan dan menjatuhkan nama baik rumah sakit⁵³. Hal ini membuat citra rumah sakit menjadi jelek dan penilaian dalam hal akreditasi rumah sakit tidak dapat meningkat karena permasalahan tersebut.

Kendala dari segi Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Bapak Cipta Yanatama selaku Kepala Divisi Humas, memang benar rumah sakit telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana yang memadai bagi pengunjung/masyarakat/pasien yang berada di rumah sakit, dengan tersedianya tempat parkir, ruang tunggu yang cukup luas, mesin pemberi nomor antrian, loket-loket pemberi jenis pelayanan, toilet yang bersih, ruang rawat inap/jalan/bpjs dan lain-lain, namun terdapat kendala dalam pembaharuan fasilitas sarana dan prasarana yang dilakukan oleh pihak rumah sakit tersebut⁵⁴. Kendala ini dikarenakan kurangnya biaya yang diperlukan untuk melakukan pembaharuan fasilitas sarana dan prasarana. Dalam hal ini rumah sakit berupaya melakukan pembaharuan fasilitas-fasilitas yang disediakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat, fasilitas-fasilitas rumah sakit akan diperbaharui atau diganti apabila benar-benar rusak dan tidak bisa dipakai lagi, padahal dalam menjamin kenyamanan

⁵³ *Ibid*,

⁵⁴ *Ibid*,

keamanan pasien dan pengunjung harus dilakukan pembaharuan atau setidaknya tidaknya perawatan fasilitas, namun dari segi pembaharuan dan perawatan fasilitas dibutuhkannya biaya yang tidak sedikit sehingga perawatan maupun pembaharuan jarang dilakukan. Dalam menanggulangi kendala tersebut pihak rumah sakit selalu mengajukan dana bantuan ke Pemerintah Kalimantan Tengah hanya saja biaya yang didapatkan tidak sesuai dengan yang di ajukan sehingga pembaharuan menjadi terhambat⁵⁵.

Kendala dari segi Kenyaman dan Keamanan Lingkungan

Keamanan dan kenyamanan lingkungan sangat diperlukan untuk memberikan rasa aman dan tenang bagi pasien maupun pengunjung rumah sakit. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Cipta Yanatama selaku Kepala Divisi Humas, memang benar Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus telah mengatur jadwal besuk bagi pasien agar pasien dapat beristirahat, melakukan penataan ruang tunggu, menyediakan tempat duduk diruang tunggu, menjaga kebersihan ruangan pasien dan lingkungan bangsal, adanya toilet untuk keluarga pasien yang menjaga pasien tanpa harus keluar dari ruangan. Hanya saja terdapat kendala dalam penitipan barang-barang keluarga pasien. Rumah sakit sering mendapatkan keluhan atau komplain atas kehilangannya barang dari pengunjung/keluarga pasien yang menitipkan barangnya diatas

⁵⁵ *Ibid*,

kendaraan pada tempat parkir. Kendala ini disebabkan tidak adanya kamera pengawas yang terpasang pada area parkir di rumah sakit dan juga tidak adanya loket khusus tempat penitipan barang, sehingga barang-barang dari pengunjung atau keluarga pasien tidak terjamin keamanannya⁵⁶, oleh karena itu rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan dan lebih memperhatikan kembali rasa aman dan nyaman dari pengunjung ataupun keluarga pasien. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. Doris Sylvanus Palangka Raya dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta pelaksanaan pelayanan publik.

⁵⁶ *Ibid*,