



**PELAYANAN PUBLIK BIDANG KESEHATAN DI RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) TARUTUNG**

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Prodi Ilmu Politik

Oleh

Lusiana Margareta Hutabarat

NIM 3312414024

JURUSAN POLITIK DAN KEWARGANEGARAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

TAHUN 2019

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung” yang ditulis oleh Lusiana Margareta Hutabarat (3312414024) telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Sidang Panitia Ujian Skripsi Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Semarang, pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 05 April 2019

Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. Setiajid, M.Si
NIP: 196006231989011001

Pembimbing II

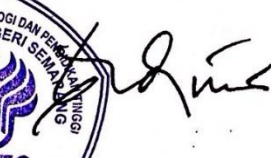


Nugraheni A, S.Sos, M.I.Kom
NIP: 198502072014042001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan




Drs. Tijan M.Si
NIP: 196211201987021001

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Senin

Tanggal : 15 April 2019

Penguji I



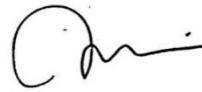
Drs. Ngabiyanto, M.Si
NIP:196501031990021001

Penguji II



Drs. Setiajid, M.Si
NIP: 196006231989011001

Penguji III



Nugraheni A, S.Sos, M.I.Kom
NIP: 198502072014042001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial



Dr. Moh. Solehatul Mustofa, M.A.
NIP. 196308021988031001

PERNYATAAN

Penulis menyatakan bahwa yang ditulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya penulis sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik.

Semarang, 02 Maret 2019



Lusiana Margareta Hutabarat

3312414024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- “Menemukan diri tertinggi Anda yang ikhlas dan melayani dengan penuh tanggung jawab adalah jantung dari pelayanan publik yang berkualitas.”~Djajendra.
- “*God already knows what you need and when you need it. Trust His time!*”
- “Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur.” ~Filipi 4:6
- “Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya, bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka.” ~Pengkhotbah 3:11a
- “Tetapi tanpa iman tidak mungkin orang berkenan kepada Allah. Sebab barangsiapa berpaling kepada Allah, ia harus percaya bahwa Allah ada, dan bahwa Allah memberi upah kepada orang yang sungguh-sungguh mencari Dia.” ~Ibrani 11:6

PERSEMBAHAN

1. Untuk Kedua Orang Tuaku, Bapak Jan Piter Hutabarat dan Mamak yang di surga Ropesta Luida Hutagalung (+). Yang selalu mendoakan dan memberi semangat setiap saat serta mejadi kekuatan bagiku.
2. Untuk saudara-saudaraku, Bang Torkis, Kak Lena, Bang Simamora, Kak Tina, Kak Depi, Bang Hotman, Kak Delima, dan Keponakanku Harapan.
3. Almamaterku Universitas Negeri Semarang.

SARI

Hutabarat, Lusiana Margaretta. 2019. *Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung*. Skripsi. Program Studi Ilmu Politik. Jurusan Politik dan Kewarganegaraan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing I Drs. Setiajid, M.Si dan Dosen Pembimbing II Nugraheni A, S.Sos, M.I.Kom. 164 halaman.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Publik Bidang Kesehatan, Rumah Sakit

Pelayanan publik pada bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung di peruntukkan kepada pasien/masyarakat untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan bagi masing-masing penerima pelayanan. Rumusan penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung (2) Faktor-faktor penghambat dan pendorong Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif yang meliputi teknik pengumpulan data, teknik reduksi data, teknik penyajian data, dan kesimpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua sesuai dengan standar pelayanan dari Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas memberi pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung sampai sejauh ini berjalan dengan baik walaupun masih ada beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pasien.

Saran yang diajukan adalah sebagai berikut: Kepada pihak RSUD Tarutung, harus selalu meningkatkan pelayanan publik bidang kesehatan kepada masyarakat/pasien agar terciptanya pelayanan yang terbaik dan dapat mewujudkan kepuasan dari masing-masing masyarakat/pasien yang berkunjung ke rumah sakit dengan melakukan evaluasi terhadap setiap pelayanan yang diberikan secara berkala, profesional, cepat, tepat, mudah dan sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Setiap pelayanan yang diberikan, harus ada transparansi baik dalam kepastian biaya dan waktu penyelesaian. Yang dapat dilakukan oleh pihak RSUD Tarutung dengan cara menginformasikan kepastian biaya dan waktu penyelesaian setiap pelayanan secara tertulis di papan informasi/pengumuman. Kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Tarutung yang belum memadai sebaiknya segera dilengkapi, agar proses pelayanan kepada masyarakat/pasien dapat berjalan dengan optimal.

ABSTRACT

Hutabarat, Lusiana Margareta. 2019. *Public Health Services at the Regional General Hospital (RSUD) Tarutung*. Essay. Political Science Study Program. Department of Politics and Citizenship. Faculty of Social Science. Semarang State University. Advisor I Drs. Setiajid, M.Si and Supervisor II Nugraheni A, S.Sos, M.I.Kom. 164 pages.

Keywords: Public Services, Public Health Services, Hospitals

Public services in the health sector at the Regional General Hospital (RSUD) Tarutung are held to medical patients / communities to improve proper health services and improve the welfare from each medical patient. The aim of this study are: (1) the implementation of public services in the health sector at the Regional General Hospital (RSUD) Tarutung (2) The obstacle factors and motives of the Public Service in the Public Hospital (RSUD) Tarutung.

The research used qualitative method. This data in this research used primary data and secondary data. To collect the data in this research used interview, observation, and documentation techniques. This study used qualitative analysis which included: data collection techniques, data reduction techniques, data presentation techniques, and data conclusions.

The results of this study shown that all are in accordance with the service standards of MENPAN Decree No.63 of 2003, namely: service procedures, time of completion, service costs, service products, facilities and infrastructure, and competency of service providers. The implementation of public services in the health sector at the Regional General Hospital (RSUD) Tarutung has so far have been being well even though there are still some obstacles in the implementation of services to the community / medical patients.

Suggestion on this research: To the Tarutung Regional Public Hospital, it must be to improve public health services to the community / medical patient, so that the best service can be created and satisfaction from each community / medical patient visiting the hospital by evaluating each service which is given periodically, professionally, quickly, precisely, easily and in accordance with the economic conditions of the community to realize people's welfare. Every service provided, there must have transparency both in the certainty of cost and time of completion. Tarutung Hospital can informing the certainty of the cost and time of completion of each service in writing on the information board / announcement. Completeness of facilities and infrastructure in Tarutung Public Hospital that has not yet been adequate should be equipped, so that the process of service to the community/ medical patient run optimally.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat, kekuatan, dan kelimpahan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung” untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi strata 1 (S1) Ilmu Politik Universitas Negeri Semarang (UNNES).

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum., Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Moh. Solehatul Mustofa, M.A., Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang.
3. Drs. Tijan, M.Si., Ketua Jurusan Politik dan Kewarganegaraan Universitas Negeri Semarang.
4. Drs. Setiajid, M.Si., Dosen Pembimbing I, yang telah membimbing dan memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Nugraheni Arumsari, S.Sos, M.I.Kom., Dosen Pembimbing II, yang telah membimbing dan memberikan arahan dan masukan serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Politik dan Kewarganegaraan yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat bagi penulis di kemudian hari.

7. Seluruh Pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Jurusan Politik dan Kewarganegaraan yang telah memberikan pelayanannya dengan baik.
8. dr. Henny Ganda Nainggolan Direktur RSUD Tarutung yang telah bersedia memberikan kesempatan tempat kepada penulis untuk menggali informasi berkaitan penulisan skripsi ini.
9. Bapak Sudirman Manurung SKM, MKes Wakil Direktur RSUD Tarutung bersedia memberikan informasi kepada penulis berkaitan dengan skripsi ini.
10. Ibu Drg. Karen E. U. Lumban Tobing Kepala Bidang Pelayanan RSUD Tarutung telah bersedia memberikan informasi kepada penulis berkaitan dengan skripsi ini.
11. Seluruh Pegawai Administrasi dan Perawat RSUD Tarutung telah memberikan pelayanan dan informasi kepada penulis berkaitan dengan skripsi ini.
12. Bapak Jan Piter Hutabarat, dan Mamak Ropesta Luida (+) orang tua yang sangat kucintai, kusayangi dan kubanggakan, yang menjadi kekuatan, *role model*, motivasi dan semangat penulis selama ini. Telah memberikan motivasi, panjatan doa, semua jerih payahnya, dan semangat yang tiada henti-hentinya sehingga saat ini dan penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dapat selesai sebagai salah satu harapan kebahagiaan bapak dan terlebih mamak yang telah bersama Tuhan Yesus di surga.

13. Saudara-saudara penulis, Bang Torkis, Kak Lena, Bang Simamora, Kak Tina, Kak Depi, Bang Hotman, Kak Delima, dan Keponakanku Harapan. Yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu memanjatkan doa. Terkhusus untuk Kak Depi dan Kak Delima yang memberikan dukungan materil selama penulis kuliah dan menjadi tempat penulis berbagi suka dan duka.
14. Teman-teman seangkatanku PCB IMABA SEMARANG angkatan 2014 Petrus Sitanggang S.H, Rici Saragih S.H, Nicolas Napitupulu S.H, Leo Silalahi S.H, Rocky Simanjuntak S.H, Van Basten S.H, Soaloon Sihombing S.H, Debora Solin S.H, Fitra Panggabean S.H, Aprianto Matitaputy S.H, Agustina Saraswati S.E, Tionarta Bakara S.E, Desi Silitonga S.T, Andar Jaya S.Pd, Yunita Sinurat S.Pd, Andreas Manurung, Grace Siarait, Natalia Siahaan, Erry Sitopu, Clinton Simanjuntak, Karisma Ridho Ketaren, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang menjadi teman dari awal kuliah di UNNES dan berbagi cerita hidup masing-masing yang menguatkan satu sama lain, serta telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini hingga selesai.
15. Abang, kakak, teman-teman, dan adik-adik REMAJA/NAPOSOBULUNG HKBP SEMARANG BARAT yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selalu memberikan

semangat, saling sharing dan selalu mendoakan satu sama lain sehingga skripsi ini selesai.

16. Naomi Lana S.Pd dan Priskila Indah S.Pd yang selalu siap sedia mendengar dan berbagi cerita, memberikan dukungan doa, semangat selama penulisan skripsi ini.
17. Gavin Anderson Sianturi S.Psi yang menjadi abang, teman, dan saudara selalu memberikan semangat, dukungan, dan panjatan doa serta selalu bersedia mendengarkan cerita suka dan duka penulis selama penulisan skripsi ini hingga selesai.
18. Kak Tumi Tarihoran yang memberikan motivasi, nasehat dan semangat selalu kepada penulis.
19. Abang-abang di perantauanku Roly Hutagalung S.H, Riel Tamba S.H, Argha Situmeang S.H, Agustin L. Hutabarat S.H, yang telah menjemput kebandara sewaktu mahasiswi baru dan lebih memperkenalkan UNNES dan keluarga batak di kampus ini, serta bang Ahas Manalu S.H, Adian Nababan S.E, Krisno Hutagalung S.H, Riswanto Sitanggang S.H, Rulianto Manurung S.E, Samuel Sitompul S.E, Daniel Simanjuntak, Arif Simanjuntak. S.H dan yang tidak bisa penulis sebut satu persatu telah memberikan dukungan dan masukan hingga skripsi ini selesai.
20. Adik-adik SEKONTRAKAN BUTET Deborah Hutagaol, Gita Manullang, Vincensia Pandiangan, Indah Sitompul, Agnes Sinaga, Artha Pasaribu, dan Rebeka Fibriana telah memberikan warna-warni

setiap hari di kontrakan, semangat dan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.

21. Kak Vera Ayu P. S.Psi telah bersedia mendengarkan cerita suka dan duka penulis dan memberikan semangat serta masukan selama proses penulisan skripsi ini hingga selesai.
22. Adik-adikku Chylsia Felyaross, Dhyonisius Lasambouw, Yesica Sihombing, Theresa Sihite, Grace Panggabean, dan Moses Panggabean. Telah memberikan semangat, doa dan dukungan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
23. Teman-teman “AYO TO KUDU WISUDA JUNI” Rangga Septa Kesuma, Okta Indra Safutra, dan Windy Prasetyo yang menjadi teman selama PKL dan sampai saat ini selalu memberikan semangat, dukungan, saling mengingatkan satu sama lain hingga skripsi ini selesai.
24. Teman-teman dalam KKN SEKAR DESA GEBUGAN UNNES 2014
25. Teman-teman dalam UKM UKK UNNES
26. Teman-teman dalam Organisasi IMABA SEMARANG
27. Teman-teman dalam TOSS 2014 SMA NEGERI 1 TARUTUNG

28. Teman-teman Program Studi Ilmu Politik 2014 serta semua pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu selama proses pengerjaan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yesus membalas semua kebaikan dan dukungan yang diberikan kepada penulis. Penulis berharap agar penelitian ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Semarang, 02 Maret 2019



Lusiana Margaretta Hutabarat

3312414024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KELULUSAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
SARI	vi
ABSTRACT	vii
PRAKATA	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis.....	12
E. Batasan Istilah	12
1. Pelayanan Publik	12

2.	Pelayanan Publik Bidang Kesehatan	12
3.	Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		14
A.	Deskripsi Teoritis	14
1.	Konsep Pelayanan.....	14
2.	Pelayanan Publik	16
B.	Ciri-ciri Pelayanan Publik	18
C.	Unsur-unsur Pelayanan Publik	20
D.	Azas Pelayanan Publik.....	22
E.	Prinsip Pelayanan Publik	24
F.	Standar Pelayanan Publik.....	26
G.	Penyelenggaraan Pelayanan Publik	29
H.	Kualitas Pelayanan Publik	33
I.	Pelayanan Kesehatan	37
J.	Rumah Sakit	39
K.	Penelitian Yang Relevan.....	40
L.	Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN		45
A.	Latar Penelitian.....	45
B.	Fokus Penelitian	46
C.	Sumber Data.....	46
1.	Data Primer.....	47
2.	Data Sekunder	47

D.	Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
1.	Wawancara	48
2.	Observasi.....	49
3.	Dokumentasi.....	50
E.	Uji Validitas Data	50
F.	Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
1.	Sejarah RSUD Tarutung	53
2.	Lokasi dan Luas RSUD Tarutung.....	56
3.	Visi dan Misi RSUD Tarutung	57
4.	Tujuan, Sarana dan Kebijakan RSUD Tarutung	59
5.	Kedudukan, Tugas dan Fungsi RSUD Tarutung	61
6.	Struktur Organisasi RSUD Tarutung	62
B.	Hasil Penelitian.....	71
1.	Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di RSUD Tarutung.....	71
a.	Prosedur Pelayanan.....	72
b.	Waktu Pelayanan	77
c.	Biaya Pelayanan.....	79
d.	Produk Pelayanan.....	81
e.	Sarana dan Prasarana	85
f.	Kompetensi Petugas Memberikan Pelayanan.....	87

2.	Faktor-faktor Penghambat dan Pendorong Pelayanan	
	Publik Bidang Kesehatan di RSUD Tarutung	91
	a. Faktor-faktor Penghambat	91
	b. Faktor- faktor Pendukung.....	92
C.	Hasil Observasi.....	97
D.	Pembahasan	99
	1. Prosedur Pelayanan	99
	2. Waktu Pelayanan	101
	3. Biaya Pelayanan.....	102
	4. Produk Pelayanan.....	103
	5. Sarana dan Prasarana	104
	6. Kompetensi Petugas Memberikan Pelayanan.....	105
BAB V PENUTUP		113
A.	Simpulan	113
B.	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA		117

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Akreditasi Rumah Sakit	18
---	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Segitiga Pelayanan Publik	36
Bagan 2. Kerangka Berpikir	42
Bagan 3. Struktur Organisasi RSUD Tarutung	63
Bagan 4. Alur Pelayanan Rawat Jalan di RSUD Tarutung	73
Bagan 5. Alur Pelayanan Rawat Inap di RSUD Tarutung	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	57
Gambar 2. Pintu Masuk Sakit Umum Daerah Tarutung	97
Gambar 3. Ruang Tunggu Poliklinik Pemeriksaan	97
Gambar 4. Ruang Tunggu Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	98
Gambar 5. Parkiran Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: SK Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir	
Semester Gasal/Genap	120
Lampiran 2: Surat Izin Observasi	121
Lampiran 3: Instrumen Penelitian	124
Lampiran 4: Pedoman Wawancara	138
Lampiran 5: Dokumentasi Kegiatan	162

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang demokrasi, artinya pemerintahan rakyat atau suatu pemerintahan dimana rakyat memegang kedaulatan yang tertinggi serta rakyat yang diikutsertakan dalam pemerintahan negara. Dalam UUD 1945 Pasal 1 ayat (2) mengatakan, Kedaulatan berada di tangan rakyat dan dilaksanakan menurut Undang-Undang Dasar. Seperti dikatakan Abraham Lincoln bahwa demokrasi adalah pemerintahan yang “dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat”. Dari pernyataan tersebut, bahwa negara demokrasi berbasis pelayanan kepada masyarakat melalui instansi-instansi pemerintah yang tersebar dengan visi dan misi “Melayani Kepentingan Umum Masyarakat” ini berarti pelayanan umum yang disediakan oleh pemerintah baik pusat atau pun daerah guna untuk mempermudah masyarakat dalam pemenuhan segala urusan. Pelayanan kepada masyarakat sejatinya adalah kewajiban tugas dari pemerintah dalam rangka pemenuhan hak dan peningkatan kesejahteraan masyarakat untuk taraf hidup yang lebih baik (Dhikasongko, 2016:1).

Nurcholis (2005:175) mengatakan pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama pemerintah daerah. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat maka pemerintah dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut

terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kebutuhan lainnya yang sejak awal untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu bisa berbentuk sebagai pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa.

Menjalankan fungsi dan tugas sebagai pelaksana pelayanan publik bagi masyarakat, pemerintah sudah mengeluarkan kebijakan dalam bentuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No 63. Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kebijakan ini bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat secara prima dan profesional serta kebijakan ini juga bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih memperhatikan hak-hak dari masyarakat dan menjadi pedoman bagi setiap instansi untuk menjalankan prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik bertujuan untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani diri sendiri dan kepentingan pribadi masing-masing, sehingga terwujudnya tujuan bernegara yaitu kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa yang dimana sudah terdapat dalam pembukaan UUD 1945.

Federickson (dalam Sinambela dkk, 2006:15) menjelaskan bahwa dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan sebagai patokan karena harus diperlukan ukuran yang lain yaitu keadilan, tanpa ukuran ini ketimpangan dalam pelayanan tidak bisa dihindari. Pentingnya ukuran ini

juga harus memperhatikan bahwa dalam birokrasi publik cenderung lebih menetapkan target untuk mencapai targetnya, seringkali mereka menghindari kelompok kecil, kelompok miskin, rentan, dan terpencil. Padahal secara umum telah diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan *the big trade off*. Ketika pemerintah memacu efisien, maka pelayanan publik untuk kelompok kecil, kelompok miskin, rentan, dan terpencil seringkali terabaikan. Karena dalam pelayanan untuk kelompok-kelompok itu membutuhkan biaya yang cukup besar yang biasanya diberikan melalui adanya subsidi, pengobatan gratis atau murah. Pelayanan jenis ini hanya mungkin diproduksi jika pemerintah memiliki sumber daya berupa dana dan juga sumber daya yang cukup besar. Namun dengan begitu, efektivitas pelayanan juga dapat dilakukan dengan memilih-milih kelompok yang menjadi sasaran untuk memberlakukan kebijakan pelayanan yang berbeda.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan di bidang kesehatan, pelayanan di bidang kesehatan ini merupakan yang paling banyak dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Setiap individu memiliki keinginan untuk tetap hidup sehat, dan dapat menjalankan aktivitas tanpa harus adanya kendala. Ketika seseorang ingin hidup sehat, tidak terlepas dari pelayanan kesehatan yang memadai untuk menunjang berjalannya kehidupan yang baik. Seperti yang sudah dijelaskan dalam Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan:

1. bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa

Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. bahwa setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional;
3. bahwa setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi yang besar bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara;
4. bahwa setiap upaya pembangunan harus dilandasi dengan wawasan kesehatan dalam arti pembangunan nasional harus memperhatikan kesehatan masyarakat dan merupakan tanggung jawab semua pihak baik Pemerintah maupun masyarakat.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1202/Menkes/SK/VIII/2003 Indikator Indonesia Sehat 2010 dan Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat dan Kabupaten/Kota Sehat menyatakan, “bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan dalam hidup sehat bagi masyarakat supaya terwujudnya derajat masyarakat yang kesehatannya optimal”. Di antara pelayanan pemerintah kepada masyarakat dibidang kesehatan harus didukung oleh pendidikan dan juga keadaan sosial dalam masyarakat, agar meningkatnya

kesadaran masyarakat untuk hidup sehat, itu menuntut masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan untuk mencapai kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang di berikan pemerintah.

Pasal 34 ayat 3 UUD 1945 berbunyi “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.” Jadi sepenuhnya negara sudah jelas bertanggungjawab kepada setiap masyarakat yang menjadi tujuan dari semua program-program atau kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, karena tujuan dari semuanya adalah untuk menyejahterakan masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya, Rumah Sakit seringkali dihadapkan kepada berbagai masalah baik dalam perubahan atau perkembangan dari lingkungan dan teknologi yang berkembang saat ini.

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Semua orang tidak terlepas dari keinginan kesehatan karena kesehatan itu sangatlah berharga dan mahal. Kesejahteraan masyarakat juga tidak terlepas dari kesehatan karena suatu negara dikatakan sejahterah bisa dilihat dari salah satu faktornya yaitu kesehatan masyarakatnya baik. Dalam pasal 28H ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi: “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”.

Salah satu yang mendasari pemerintah harus wajib menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan juga harus dituntut untuk kebutuhan dari setiap pasien atau pelanggan, karena sejalan untuk meningkatkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang layak.

Salah satu wujud pelayanan pemerintah dalam pelayanan kesehatan yaitu pemerintah menyediakan fasilitas rumah sakit. Rumah sakit dibangun dan selalu dikembangkan untuk pencapaian kesehatan kepada masyarakat (Sari, 2016:2).

Pada hakikatnya rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang berharap penyelesaian masalah mereka terkait kesehatan yang terjadi di rumah sakit dengan melalui peningkatan sarana, fasilitas dan juga ditunjang dengan sumber daya manusia yang mendukung berjalannya pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat tanggap dan nyaman terhadap keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada.

Segala kebutuhan dan tuntutan pasien dapat tercapai dengan pelayanan yang bermutu juga dari rumah sakit, pelayanan yang bermutu jika semua sumber daya manusia yang ada di rumah sakit mempunyai keterampilan khusus yang sudah diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pegawai atau dari pendidikan masing-masing. Pelayanan rumah sakit harus memperhatikan hal-hal yang dapat memberikan pandangan yang baik terhadap semua masyarakat, sehingga dapat menimbulkan suatu kepuasan dan kepercayaan karena hal-hal yang baik tersebut tidak dapat diulang kembali dengan hal yang sama. Oleh karena itu, apabila rumah sakit memberikan mutu pelayanan yang cepat bergerak, canggih, lengkap, dan juga respon yang cepat agar kepuasan masyarakat tercapai.

Kota Tarutung adalah salah satu kota yang ada di provinsi Sumatera Utara, yang juga merupakan ibu kota dari Kabupaten Tapanuli Utara. Kota Tarutung memiliki Rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah. RSUD

Tarutung merupakan satu-satunya rumah sakit yang ada di Tapanuli Utara yang menjadi pusat dari tempat masyarakat Tapanuli Utara untuk berobat selain puskesmas, klinik, dan bidan desa. Dengan adanya Rumah Sakit Umum Daerah Tarutung ini, membuat pemerintah Tapanuli Utara selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat Tapanuli Utara. Untuk meningkatkan pelayanannya di bidang kesehatan, Pemerintah Tapanuli Utara selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dari RSUD Tarutung dari waktu ke waktu baik dalam kemampuan medis oleh dokter dan perawat, sikap dari petugas rumah sakit terhadap pasien, serta kondisi kebersihan rumah sakit yang harus dijaga agar pasien dan keluarga pasien merasa nyaman.

RSUD Tarutung adalah rumah sakit milik pemerintah Kota Tarutung kelas tipe B yang diakui kembali sejak Tahun 2015 (Sertifikat No 440.442/28207/XII/2005) di Provinsi Sumatera Utara, di Sumatera Utara hanya ada 3 rumah sakit yang terakreditasi paripurna bintang 5 salah satunya adalah RSUD Tarutung. Sesuai dengan UU No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dimana pada pasal 7 ayat 3 menjeaskan bahwa setiap Rumah Sakit Pemerintah dengan pengelolaan Badan Layanan Umum Daerah, yang sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Tapanuli Utara Nomor 1999 Tahun 2015 tentang Penerapan PPK-BLUD RSUD Tarutung dimana Tahun 2017 RSUD Tarutung menerapkan pengelolaan keuangan secara SKPD dan BLUD atau secara mandiri (profil RSUD Tarutung 2017:3). Sebelum RSUD Tarutung menerapkan pengelolaan keuangan secara SKPD dan BLUD, hal ini menunjukkan bahwa RSUD

Tarutung semakin mandiri dalam pengelolaan keuangan dan subsidi Pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara semakin minimal.

Tabel 1. Penilaian Akreditasi Rumah Sakit Oleh Tim Komite Akreditasi Rumah Sakit

TAHUN	STANDAR	HASIL
2004	4 PELAYANAN	LULUS TINGKAT DASAR (BERSYARAT)
2008	12 PELAYANAN	TIDAK LULUS
2017	15 PELAYANAN	LULUS PARIPURNA (BINTANG 5) S/D JUNI 2017 HANYA 3 RSUD DI PROVINSI SUMATERA UTARA YANG TERAKREDITASI PARIPURNA YAITU: RSUD PRINGGADING MEDAN, RSUD TARUTUNG, DAN RSUD DJOELHAM BINJAI

Sumber: RSUD Tarutung

Dari tabel tersebut, peningkatan pelayanan yang ada di RSUD Tarutung dimana setiap tahunnya semakin meningkat. Terlihat adanya peningkatan mulai dari tahun 2004, 2008, dan 2017, peningkatan tersebut terjadi karena adanya akreditasi oleh Tim Akreditasi Rumah Sakit. Akreditasi Rumah Sakit adalah proses dimana lembaga independen baik dari dalam maupun luar negeri, biasanya dari non-pemerintah melakukan *assessment* terhadap rumah sakit berdasarkan Standar Akreditasi yang berlaku. Pengakreditasian rumah sakit dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terhadap keselamatan pasien. Tahap pembinaan akreditasi yang dilakukan bertujuan untuk menyiapkan sistem pelayanan bagi rumah sakit. Hasil pembinaan berupa rekomendasi yang mencakup aspek hukum atau aspek manajemen pelayanan yang bisa digunakan untuk mengetahui apakah rumah sakit perlu bimbingan atau tidak. Tahap bimbingan dari akreditasi bertujuan untuk memberikan

penjelasan, pemahaman dan penerapan dari standar pelayanan yang menjadi item penilaian dalam melakukan akreditasi.

Penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik sudah banyak dilaksanakan yaitu salah satunya adalah peningkatan pelayanan publik dibidang kesehatan pada RSUD Harapan Insani Sendawar Kabupaten Kutai Barat (Siswanto, 2014). Dalam pelaksanaan pelayanan publik di rumah sakit tersebut masih kurang, karena fasilitas, sarana dan prasarana yang kurang memadai. Faktor lain yang menghambatnya yaitu mutu pelayanan kesehatan di bagian rawat inap di RSUD Harapan Insani Sendawar Kabupaten Kutai Barat karena tingginya tuntutan dari pasien yang sangat tinggi atau disebabkan rendahnya kemampuan perawat, dan lemahnya pengetahuan serta keterampilan perawat dalam melayani pasien. Padahal untuk menjalankan tugas masing-masing sudah ada standarnya. Penulis dalam penelitian tersebut juga menjelaskan hambatan yang sering terjadi di Harapan Insani Sendawar Kabupaten Kutai Barat yaitu terbatasnya tempat parkir, keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan, jumlah dokter dan perawat, mobil *ambulance* dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan laboratorium, sehingga dari semua hambatan yang terjadi maka perlu perbaikan agar pasien dapat menerima pelayanan yang terbaik serta kesejahteraan pasien harus diutamakan.

Dari observasi awal yang dilakukan oleh penulis (dilakukan pada 23 Mei 2018 pukul 10:30 Wib) terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas yang ada di RSUD Tarutung seperti masih kurangnya ruang tunggu bagi pasien yang akan berobat dan pengambilan obat, lahan parkir yang kurang bagi kendaraan

pengunjung/ pasien, dan untuk pengambilan obat pada pasien rawat jalan masih kurang dijelaskan mengenai keterangan obat saat pengambilan obat, serta ketika penulis melakukan wawancara kepada Wakil Direktur RSUD Tarutung (dilakukan pada 04 Juni 2018 pukul 15:00 Wib) menyampaikan bahwa kendala yang dihadapi RSUD Tarutung adalah keterbatasan lahan untuk melakukan renovasi terhadap gedung rumah sakit yang sudah lama sehingga ruangan rawat inap, ruang pemeriksaan pasien, dan hampir semua gedung rumah sakit masih ada yang setengah papan lama sehingga sarana gedung kurang memadai. Kendala lainnya adalah seharusnya RSUD Tarutung yang sudah Tipe B memiliki dokter spesialis sebanyak 36, akan tetapi sekarang ini RSUD Tarutung hanya memiliki 24 orang spesialis, mobil *ambulance* yang ada di rumah sakit ini juga masih kurang, ketersediaan alat *CT Scan* yang belum ada tetapi ruangnya sudah tersedia sehingga ketika pemeriksaan pasien yang menggunakan *CT Scan* akan di rujuk ke rumah sakit yang memiliki alat *CT Scan*.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dalam skripsi ini penulis mengambil judul: “Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung?
2. Faktor-faktor penghambat dan pendorong Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui:

1. pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.
2. faktor-faktor penghambat dan pendorong Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, diharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis maupun bagi masyarakat pada umumnya. Berdasarkan manfaat positif yang diberikan yang menunjukkan nilai dan kualitas dari penelitian yang dilaksanakan tersebut, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, menjadi media untuk mengeksplor teori-teori dibidang Ilmu Politik, khususnya yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu Pelayanan Publik Bidang Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil riset ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sumber informasi mengenai pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Tarutung.
- b. Bagi mahasiswa Prodi Ilmu Politik, hasil riset ini guna menambah pengetahuan dan wawasan tentang kebijakan publik serta sebagai penerapan Ilmu Politik yang dipelajari dalam bangku perkuliahan Politik dan Kewarganegaraan di Universitas Negeri Semarang.

E. Batasan Istilah

Penegasan istilah dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman atau mengartikan serta membatasi permasalahan yang ada:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam pemenuhan setiap hak-hak dari masyarakat dan pemenuhan kebutuhannya atas apa yang menjadi pemenuhan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan terhadap warga negara atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

2. Pelayanan Publik Bidang Kesehatan

Pelayanan publik bidang kesehatan adalah bagian dari pelayanan untuk meningkatkan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup dari pelayanan publik bidang kesehatan itu sendiri adalah untuk kesejahteraan masyarakat yang diberikan penyelenggara pelayanan yaitu pemerintah. Pelayanan publik bidang

kesehatan di RSUD Tarutung mencakup pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang, pelayanan sarana, dan pelayanan ketatausahaan.

3. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung adalah rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Tapanuli Utara kelas tipe B yang sudah terakreditasi bintang 5 paripurna di provinsi Sumatera Utara yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang berfungsi untuk penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bidang kesehatan di Kabupaten Tapanuli Utara yang beralamat di Jalan H. Agus Salim No. 1 Tarutung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoritis

1. Konsep Pelayanan

a) Pelayanan

Moenir (2010:26) menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan hak dan kebutuhannya. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan Kolter (dalam Sinambela dkk, 2006:4) juga turut memberikan pendapatnya mengenai arti dari pelayanan. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang memberikan keuntungan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara langsung.

Haywood-Farmer, 1988 (dalam Sari, 2016:8) menyatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan itu sendiri, yaitu:

- a. *Intangibility*, berarti pelayanan itu merupakan dasar bersifat *Performance* dan hasil dari pengalaman bukan suatu objek. Kebanyakan dari pelayanan itu tidak dapat dihitung, diukur, diraba, atau di test sebelum disampaikan untuk menjadi sebuah kualitas.

- b. *Heterogeneily*, bahwa pemakaian untuk jasa/pelanggan dengan pelayanan yang sama dengan yang mempunyai prioritas yang berbeda.
- c. *Inseparability*, merupakan produksi dan konsumsi suatu pelayanan yang tidak bisa terpisahkan. Karena kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya terjadi selama interaksi klien dan penyedia jasa itu sendiri.

Sedangkan Sampara (Sinambela dkk, 2006:4) juga berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antaraseseorang dengan orang lain atau pula mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Nurcholis (2005:175) berpendapat arti pelayanan adalah tugas dan fungsi utama pemerintah daerah, hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, dimana pemerintah harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, maka pemerintah dapat mewujudkan tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat, pelayanan kepada masyarakat sudah jelas terintegrasi dalam penyelenggaraan dan pembangunan di Indonesia. Berdasarkan pengertian di atas maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan itu adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan dari orang lain yang sesuai dengan prosedur dan sistem yang telah dibuat atau ditetapkan sebelumnya.

2. Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang mempunyai arti secara umum, yaitu masyarakat. Kata publik sudah diterima sebagai bahasa Indonesia baku yang menjadi publik yang berarti umum dan juga orang banyak. Dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari peraturan perundang-undangan (Rokhim, 2014:10).

Inu Kencana (dalam Kamarni, 2011:89) menyatakan publik adalah masyarakat yang umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, dilayani, dan di atur oleh pemerintah sebagai administrator dan juga sekaligus penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Disinilah peran pemerintah dilihat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan 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 yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Roth (dalam Jubaedah, 2011:128) menyatakan Pelayanan Publik merupakan tanggung jawab dari pemerintah baik tingkat pusat, regional, maupun lokal. Sedangkan Sinambela (2008:5) mengartikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh

penyelenggara negara. Negara didirikan oleh masyarakat tentunya untuk tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan Sedaryanti (dalam Rokhim, 2014:10) mengartikan pelayanan publik sebagai: “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Hakikatnya pelayanan publik menurut Sedarmayanti (2004:83) adalah:

- a) Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan publik.
- b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c) Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik adalah sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar negara atau penduduk atas suatu pelayanan publik. Hal ini bisa dikatakan, pelayanan publik (masyarakat) menuntut dan mengharuskan berbagai bentuk barang dan jasa berdasarkan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang melandasinya. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan

keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Rokhim 2014:11).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan negara serta instansi yang dinaungi oleh negara yang sifatnya wajib, karena pelayanan yang diberikan oleh negara untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuannya untuk kesejahteraan keseluruhan rakyat. Kebutuhan yang dimaksud adalah bukan kebutuhan secara individual akan tetapi banyaknya kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh seluruh masyarakat, seperti kebutuhan masyarakat akan kesehatan, pendidikan dan juga kebutuhan akan hal-hal lainnya.

B. Ciri-Ciri Pelayanan Publik

Gasparz (dalam Sinambela, 2006:45) menyatakan tentang kriteria yang merupakan ciri-ciri dari pelayanan atau jasa sekaligus membedakan dari barang yaitu:

1. Pelayanan merupakan *output* tidak berbentuk.
2. Pelayanan merupakan *output* variabel, tidak standar.
3. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
4. Terdapat hubungan langsung yang erat dalam pelanggan melalui proses pelayanan.
5. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan

6. Keterampilan personel diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan.
7. Pelanggan tidak dapat diproduksi secara massal.
8. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
9. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
10. Fasilitas pelayanan berada dekat dengan lokasi pelanggan
11. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif.
12. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad (dalam, Siangian 1994:81) adalah:

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan dapat justifikasi.
6. Tujuan dan output sulit diatur dan ditentukan

Ciri pokok pelayanan adalah tidak terlihat secara langsung dan melibatkan upaya manusia (petugas/karyawan) atau peralatan lain yang disediakan baik instansi-instansi pemerintah atau perusahaan penyelenggara pelayanan.

C. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari unsur-unsurnya, menurut Barata (dalam Sari, 2016:12) ada terdapat empat unsur penting dalam proses menjalankan pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumennya, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen/*customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka butuhkan.

H.A.S Moenir (dalam Rahmawati, 2017:16) menyatakan unsur-unsur pelayanan adalah:

1. Sistem, prosedur, dan metode

Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2. Personil

Personil yang lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan.

Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus

3. Profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

4. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.

5. Masyarakat sebagai Pelanggan

Dalam pelayanan, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen baik itu dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Didalam menjalankan pelayanan publik sangatlah memerlukan adanya informasi yang jelas, prosedur yang mudah diikuti oleh pelanggan serta harus memberikan komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan dengan penerima layanan agar terwujudnya pelayanan yang terbaik yang tidak merugikan salah satu pihak. Misalnya seperti sistem antri yang ada di rumah sakit, karena budaya antri harus di terapkan supaya pelayanan publik yang di harapkan dapat berjalan dengan tertib dan optimal.

Selanjutnya, Kasmir (dalam Rahmawati, 2017:18) mengemukakan pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur pelayanan publik dirapkan supaya dapat mendukung berjalannya pelayanan yang diharapkan. Unsur-unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Unsur-unsur tersebut dapat berjalan pula dimana karyawan yang tersedia dapat bekerja secara professional serta menjalankan semua pelayanan sesuai prosedur yang ada, agar setiap pelanggan dapat menerima kepuasan dari pelayanan yang disediakan.

D. Azas Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi penerima pelayanan agar terwujudnya kepuasan bagi pelanggan, sehingga bagi pihak yang menyelenggarakan pelayanan haruslah memenuhi setiap asas-asas pelayanan. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 terdapat asas-asas penyelenggara pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan, sebagai berikut:

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

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

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminasi 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 kewajiban masing-masing pihak.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Sari, 2016:14) yakni terdiri dari 12 asas:

1. Asas kepentingan umum,

2. Asas kepentingan hukum,
3. Asas kesamaan hak,
4. Keseimbangan hak dan kewajiban,
5. Asas keprofesionalan,
6. Asas partisipasif,
7. Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
8. Asas keterbukaan,
9. Asas akuntabilitas,
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. Asas ketepatan waktu,
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

E. Prinsip Pelayanan Publik

Untuk melaksanakan pelayanan publik dan tercapainya kepuasan kepada masyarakat harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, seperti yang terdapat dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Rahmawati 2017:26) prinsip-prinsip yang harus memenuhi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan pelayanan publik

- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kejelasan waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

F. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan sebagai jaminannya harus dipublikasikan karena adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah suatu ukuran yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik harus disesuaikan dengan asas-asas umum pemerintah dimana hal tersebut dapat memberikan perlindungan kepada setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik. Didalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang diberikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 21 menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, karena harus adanya jaminan bagi masyarakat sebagai penerima layanan tersebut. Standar pelayanan merupakan nilai dari kualitas

penyelenggaraan yang diberikan serta standar tersebut harus ditaati oleh pemberi layanan dan juga penerima layanan itu. Standar pelayanan meliputi:

1. dasar hukum,
2. persyaratan,
3. sistem, mekanisme, dan prosedur,
4. jangka waktu penyelesaian,
5. biaya
6. produk pelayanan,
7. sarana, prasarana, dan atau fasilitas,
8. kompetensi pelaksanaan,
9. pengawasan internal,
10. penanganan, pengaduan saran, dan masukan,
11. jumlah pelaksana,
12. jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan,
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan,
14. evaluasi kinerja pelaksana.

G. Penyelenggaraan Pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik telah mengatur tentang tujuan penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Mewujudkan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik diatas, maka pelayanan umum diselenggarakan melalui beberapa model atau pola. Maksudnya sebagai model atau pola dalam penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik adalah kesatuan bentuk tata dalam penyelenggaraan pelayanan yang didasarkan pada suatu prosedur dan tatakerja atau rangkaian kegiatan tertentu secara sistematis dengan cara memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan umum, B. Istanto (dalam Yulianingtyas, 2014:24). Penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari beberapa pola yang dimana satu dengan yang lain tidak memiliki kesamaan atau memiliki kesamaan dan juga kekurangan didalam masing-masing pola tersebut.

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara, penyelenggara ekonomi negara, dan

korporasi penyelenggara pelayanan publik, serta lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut termasuk harus dilaksanakan sesuai dengan asas-asas dan tujuan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik itu meliputi:

1. kepentingan umum,
2. kepastian hukum,
3. kesamaan hak
4. keseimbangan hak dan kewajiban,
5. keprofesionalan,
6. partisipasi
7. persamaan perlakuan tidak diskriminatif,
8. keterbukaan,
9. akuntabilitas,
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
11. ketepatan waktu,
12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah:

1. terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik,
2. terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik,
3. terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undnagan,
4. terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan Pelayanan Umum sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, dapat dilaksanakan dengan pola-pola pelayanan sebagai berikut:

1. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan.

2. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

- a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

5. Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola dan penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka untuk menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. Pengembangan pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud untuk mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana yang ditetapkan dalam pedoman Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tersebut (Yulianingtyas, 2014:26).

H. Kualitas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Sinambela (2006:6) menyatakan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima seperti:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pengertian dari kualitas memiliki banyak arti, Gaspersz (dalam Sinambela, 2006:7) menyatakan pengertian pokok dari kualitas adalah:

1. Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan antraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk;
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan Goetsch dan Davis (dalam susanti, 2014:28) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan prodi, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang dimana dapat memenuhi bahkan melebihi harapan. Dari pengertian ini, ada terdapat beberapa elemen kualitas, yaitu:

1. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.
2. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
3. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi haraan pelanggan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan yang prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima di sektor publik SESPANAS LAN. Variabel yang dimaksud adalah:

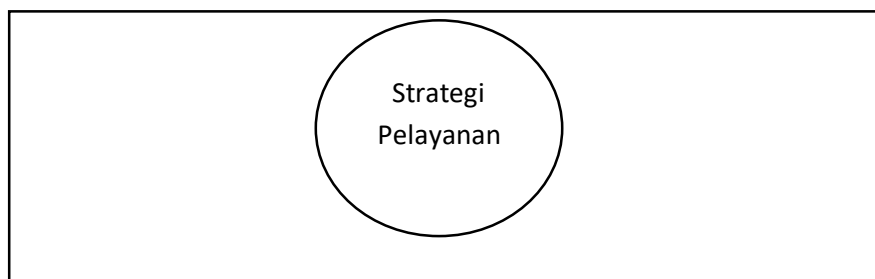
1. Pemerintahan yang bertugas melayani;
2. Masyarakat yang melayani pemerintah;
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik;
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih;
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan;

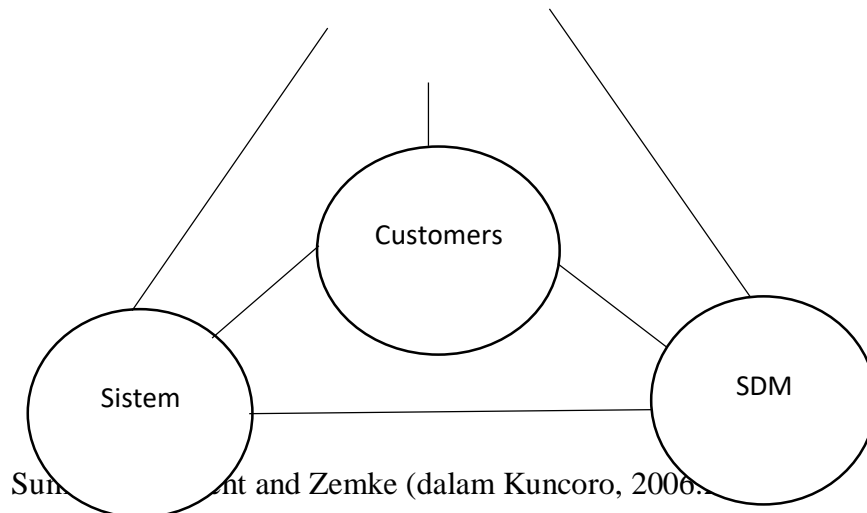
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standard asas pelayanan masyarakat;
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat;
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas bisa di implementasikan jika aparat pelayan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat atau pelanggan dimana itu merupakan tujuan utama dari pelayanan yang dilakukan. Sehingga kepuasan masyarakat atau pelanggan yang menjadikan tujuan tujuan utama bisa terpenuhi, aparatur pelayan dituntut bisa lebih untuk dengan pasti siapa yang menjadi pelanggan (Sinambela 2006:8).

Kualitas dari pelayanan publik merupakan hasil dari berbagai aspek, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan, strategi, dan *customer*. Seperti yang ada pada bagan berikut:

Bagan 1. Segitiga Pelayanan Publik





Sumber: Albrecht and Zemke (dalam Kuncoro, 2006:21)

Kualitas pelayanan yang baik juga. Dalam suatu sistem pelayanan yang baik tersebut, maka memberikan prosedur pelayanan yang berstandar, berkualitas dan memberikan mekanisme didalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian maka segala bentuk baik dalam penyimpangan yang ada akan lebih mudah untuk diketahui. Sistem yang dibuat haruslah sesuai dengan kebutuhan *customer* atau pelanggan. Ini berarti organisasi atau instansi-instansi yang terkait harus bisa merespon segala kebutuhan dan keinginan dari *customer* atau pelanggan dengan sistem pelayanan dan juga strategi yang tepat (Kuncoro, 2006:21).

Pelayanan yang terbaik merupakan salah satu upaya untuk menciptakan kepuasan dan keinginan bagi masyarakat atau konsumen yang merupakan penerima pelayanan. Ketika pelayanan sudah diterima oleh masyarakat dengan baik, maka pemerintah atau instansi sudah berhasil memberikan pelayanan yang terbaik pula. Akan tetapi, jika sebaliknya masyarakat tidak menerima pelayanan

dengan baik, berarti pelayanan yang diberikan masih jauh dari kualitas pelayanan yang baik.

I. Pelayanan Kesehatan

Notoadmodjo (dalam Iskandar, 2016:779) menyatakan upaya kesehatan adalah setiap kegiatan yang dimana bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan pemberi layanan kesehatan yaitu pemerintah masyarakat. Dengan itu, dalam UU RI No. 36 Tahun 2009 pasal 1 ayat 11 pengertian upaya atau pelayanan kesehatan adalah: “setiap kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat. Jenis-jenis dalam memberikan pelayanan kesehatan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit minimal wajib meliputi: (1) Pelayanan Gawat Darurat, (2) Pelayanan Rawat Jalan, (3) Pelayanan Rawat Inap, (4) Pelayanan Bedah, (5) Pelayanan Persalinan dan Perinatologi, (7) Pelayanan Intensif, (8) Pelayanan Radiologi, (9) Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, (10) Pelayanan Rehabilitas Medik, (11) Pelayanan Farmasi, (12) Pelayanan Gizi, (13) Pelayanan Keluarga Miskin, (14) Pelayanan Rekam Medis, (15) Pengelolaan Limbah (16) Pelayanan Administrasi Manajemen, (17) Pelayanan Ambulance/Kereta Jenazah, (18) Pelayanan Pemulasaraan Jenazah, (19) Pelayanan *Laundry*, (20) Pelayanan Pemeliharaan Rumah Sakit.

Sedangkan pengertian lainnya menurut Alamsyah (dalam Sari, 2016:31), pelayanan kesehatan adalah bagian dari pelayanan yang tujuan

utamanya untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat. Karena ruang lingkup dari pelayanan kesehatan masyarakat itu sendiri menyangkut kepentingan masyarakat yang banyak, untuk itu disinilah peran pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat yang cukup besar.

Soekidjo Natoatmojo (dalam Iskandar, 2016:779) turut menyumbangkan pendapatnya mengenai pengertian pelayanan kesehatan merupakan sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang mempunyai tujuan utama yaitu pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasarannya adalah masyarakat. Karena pada dasarnya semua pelayanan yang di sediakan bertujuan untuk kepentingan dan kesejahteraan masyarakat.

Pengertian pelayanan kesehatan menurut Azhar (dalam Iskandar 2016:780) adalah setiap bentuk dimana pelayanan atau program kesehatan yang dibuat pada perseorangan bahkan masyarakat yang dilaksanakan secara perseorangan bahkan secara bersama-sama didalam suatu organisasi, karena pada dasarnya bertujuan untuk memelihara atau meningkatkan derajat dari kesehatan yang dimiliki.

J. Rumah Sakit

Pengertian Rumah Sakit didalam UU No.44 Tahun 2009 adalah, suatu 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.

Rumah Sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem kesehatan, yang dimana dikembangkan melalui rancangan pembangunan kesehatan. Sehingga dalam pembangunan rumah sakit tidak terlepas dari pembangunan kesehatan juga, yaitu harus sesuai dengan garis-garis haluan negara agar terwujudnya kesejahteraan rakyat. Menurut peraturan menteri kesehatan tahun 1988 No. 159b/MenKes/II/1988 Bab II pasal 3, yaitu:

1. Rumah sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.
2. Rumah sakit pemerintah memiliki dan diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan, PEMDA, BUMN.
3. Rumah sakit swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh Yayasan dan Badan Hukum lainnya yang bersifat sosial.

Adapun pengertian lainnya dari rumah sakit menurut *Association Hospital Care*, 1974 (dalam sari, 2016:36) merupakan suatu organisasi yang melalui tangan medis yang sudah professional dan sarana dokter yang sudah tetap untuk menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan perawatan yang

berkesinambungan, diagnosis serta memberikan pelayanan kesehatan untuk pasien yang sakit.

K. Penelitian Yang Relevan

Untuk memperkuat dan menjaga orisinalitas dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa contoh penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

- 1. Derry Bagus Dhikasongko. 2016. Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo Kabupaten Lebak. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.** Hasil Penelitian bahwa kualitas pelayanan Publik di rumah sakit tersebut belum berjalan dengan baik. Karena didasarkan kepada indikator Skor hasil penelitian yang menunjukkan bahwa, jumlah skor hasil penelitian yang didapat adalah 5789 sedangkan indikator dikatakan baik, standarnya untuk kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit adalah sebesar 60% menurut Depkes RI tahun 2005.
- 2. Yenny Rahmawati. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.** Kualitas pelayanan publik di kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo masih memiliki kekurangan dalam perjalanan pelaksanaannya dimana, masih kurangnya kurangnya kualitas sumber daya pegawai, kesadaran masyarakat yang masih kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana yang kurang memadai. Untuk mengatasi permasalahan yang masih ada, adanya upaya

dari pihak pemberi pelayanan dengan meningkatkan sumber daya aparatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, *study banding*, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan Pegadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

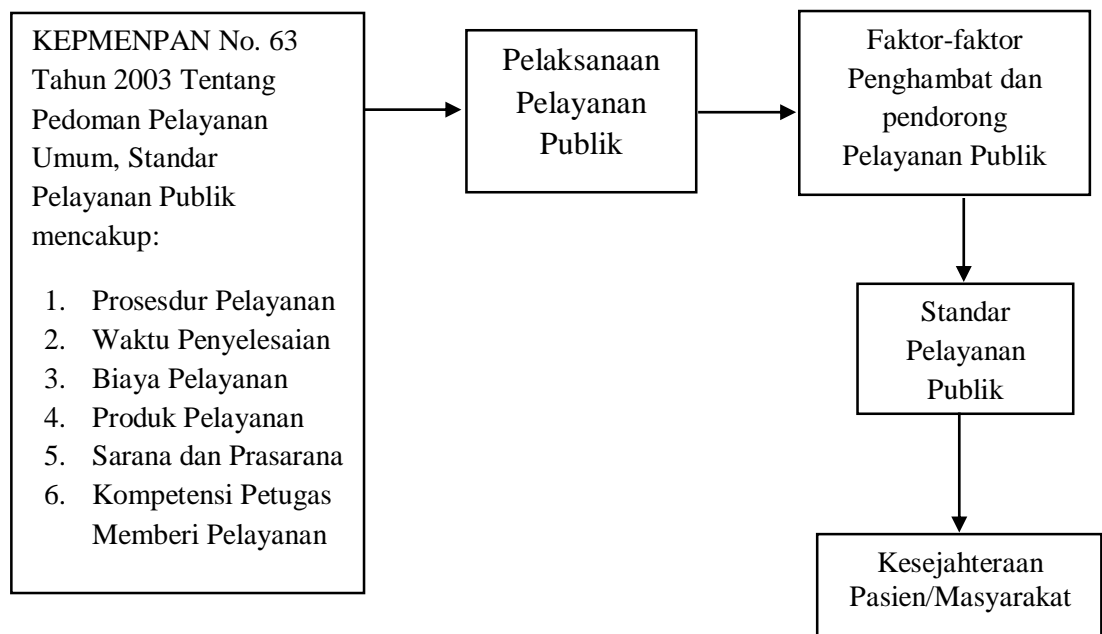
3. **Fany Ifta'ul Wulan Sari. 2016. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. Skripsi. Universitas Hasanuddin.** Dalam hasil penelitian yang didapat, kualitas pelayanan publik yang ada di rumah sakit tersebut menggunakan teori kualitas pelayanan publik yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Berdasarkan hasil yang didapati diketahui bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur semuanya berada pada kategori baik (berkualitas) maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur berkualitas.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang relevan di atas, penelitian mengenai pelayanan publik di berbagai instansi sudah banyak diteliti dan lebih banyak memfokuskan kepada kepuasan dan kualitas, Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai pelaksanaan, faktor-faktor penghambat dan pendorong pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Tarutung.

Sehingga itulah yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang penulis lakukan.

L. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan kerangka konseptual yang memaparkan dimensi-dimensi utama dari penelitian, faktor-faktor kunci, variabel-variabel yang berhubungan yang disusun dalam bentuk narasi dan grafis, sebagai pedoman kerja, baik dalam menyusun metode pelaksanaan dilapangan maupun pembahasan hasil penelitian. Berdasarkan landasan teori dan beberapa definisi yang ada, maka kerangka berpikir yang ada dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut



Bagan 2. Kerangka Berpikir

Keterangan: dalam bagan diatas, dapat dijelaskan bahwan pelayanan publik merupakan suatu fungsi dan tugas utama pemerintah pusat, daerah, dan lokal.

Karena ini hal yang berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara

umum yang dimana harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan juga perusahaan milik negara yang diberikan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Umum, Standar Pelayanan Publik mencakup:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Memberi Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan di rumah sakit ini, RSUD Tarutung pastinya memiliki dan mengalami hambatan. Untuk mengatasi segala hambatan yang ada, tentunya dalam bidang pelayanan memiliki standar dalam menjalankan pelayanan publik dan dipublikasikan sebagai jaminan bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan yang dibuat merupakan suatu ukuran untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang harus ditaati oleh pemberi dan penerima. Untuk itu, standar pelayanan harus menjadi tolak ukur pelayanan yang terbaik agar kesejahteraan masyarakat terwujud dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada penerima pelayanan yaitu masyarakat.

Pelaksana pelayanan publik di bidang kesehatan ini adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung, yang dimana rumah sakit ini merupakan instansi yang melayani di bidang kesehatan dan merupakan kelas tipe B di provinsi Jawa Tengah yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Sebagai rumah sakit milik daerah RSUD Tarutung berusaha memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik sesuai kebutuhan pasien dan keluarga secara professional dan harus berorientasi pada keselamatan pasien. Dalam kerangka teoritis, menyebutkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang optimal sehingga kebutuhan para pasien terpenuhi. Karena terlaksananya pelayanan publik bertujuan untuk mensejahterakan rakyat atau pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Tarutung, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung sampai saat ini semuanya berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kendala-kendala yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Terlaksananya setiap pelayanan RSUD Tarutung dinilai dari Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik yaitu:
 - a. Prosedur pelayanan mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan petugas memberikan penjelasan yang rinci/lengkap mengenai syarat-syarat yang harus di penuhi pasien dalam melengkapi prosedur yang ada di rumah sakit.
 - b. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian pelayanan kepada pasien tidak dapat ditentukan karena setiap diagnosa dan keperluan pasien berbeda-beda, jam kerja kepada pegawai berjalan dengan baik dan tidak ada yang menjadi kendala karena semua sudah dilakukan sesuai dengan standar yang ada.
 - c. Biaya pelayanan di RSUD Tarutung untuk pasien yang berobat menggunakan BPJS, Asuransi, dan umum tidak dibedakan dalam

pelayanannya karena semuanya sama. Biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit tidak semua sama, tergantung diagnosa dan pelayanan apa yang diterima. Sehingga dalam pembiayaan di RSUD Tarutung sampai saat ini tetap berdasarkan kepada Peraturan Pemerintah Daerah yang disesuaikan dengan kondisi perekonomian masyarakat di daerah Tapanuli Utara serta kebijakan dari pihak rumah sakit.

- d. Produk Pelayanan di RSUD Tarutung berupa pelayanan medik, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang, pelayanan sarana, dan pelayanan ketatausahaan. Dalam memberikan informasi sudah berjalan dengan baik dan lebih jelas karena petugas langsung turun tangan memberikan kejelasan kepada pengunjung/pasien.
- e. Sarana dan prasarana di RSUD Tarutung masih perlu melakukan peningkatan agar penyelenggaraan pelayanan kepada pasien dapat berjalan dengan lancar.
- f. Kompetensi petugas memberi pelayanan di RSUD Tarutung sudah memiliki SDM yang sudah profesional dan memiliki kedisiplinan serta etos kerja, karena di RSUD Tarutung adalah gabungan dari berbagai profesi sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pasien sesuai dengan profesi, kemampuan yang mereka miliki di bidang masing-masing, dan SOP yang berlaku.

2. Faktor-faktor penghambat dan pendorong pelayanan publik bidang kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tarutung berdasarkan hasil penelitian yang penulis telah lakukan meliputi sebagai berikut:

a) Faktor Penghambat

- 1) Ketersediaan sarana dan prasarana gedung RSUD Tarutung yang masih terbatas
- 2) Jumlah dokter spesialis yang ada di RSUD Tarutung masih kurang.
- 3) Jumlah *ambulance* di RSUD Tarutung masih kurang.
- 4) Ketersediaan alat *CT Scan* yang belum ada di RSUD Tarutung.

b) Faktor Pendorong

- 1) Faktor kemampuan pegawai, petugas, dan dokter di RSUD Tarutung sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, selesai dengan tepat, sesuai standar, dan sesuai dengan tugas pokok yang sudah ditetapkan.
- 2) Faktor pendapatan di RSUD Tarutung dari tahun ke tahun semakin meningkat.
- 3) Faktor aturan membuat setiap langkah dan pertimbangan yang dibuat menjadikan manusia sebagai subjek dalam aturan yang ditunjuk melalui hal-hal penting diantaranya adalah pengetahuan dan pengalaman, pemahaman pelaksanaan, dan disiplin dalam melakukan melaksanakan pelayanan (disiplin waktu dan disiplin kerja) yang menjadika faktor pendorong untuk kemajuan dan

kelancaran dari setiap pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Tarutung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas penulis menyarankan:

1. Kepada pihak RSUD Tarutung, pelayanan publik bidang kesehatan di rumah sakit harus selalu ditingkatkan lagi agar terciptanya pelayanan yang terbaik dan dapat mewujudkan kepuasan pasien/berkunjung ke rumah sakit dengan cara melakukan evaluasi terhadap setiap pelayanan yang diberikan secara professional, cepat, tepat, mudah dan sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat.
2. Kepada pihak RSUD Tarutung setiap pelayanan yang diberikan, harus ada transparansi baik dalam kepastian biaya dan waktu penyelesaian. Yang dapat dilakukan oleh pihak RSUD Tarutung dengan cara menginformasikan kepastian biaya dan waktu penyelesaian setiap pelayanan secara tertulis di papan informasi/pengumuman.
3. Kepada pihak RSUD Tarutung, terlaksananya pelayanan publik bidang kesehatan di RSUD Tarutung haruslah didukung dengan terpenuhinya setiap sarana dan prasaran di rumah sakit. Kelengkapan sarana dan prasarana di RSUD Tarutung yang belum memadai sebaiknya segera dilengkapi, agar proses pelayanan kepada masyarakat/pasien dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Adler. 2009. *Sistem Berorientasi Objek* . Jakarta: Penerbit Informatika.
- Harisson, Lisa. 2016. *Metodologi Penelitian Politik*. Jakarta: Kencana.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Miles, Matthew. B. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Daerah* . Jakarta: Grasind.
- Sedarmayanti. 2004. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 1994. *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Sinambela, Lijan. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Strauss, dan Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1202/MENKES/SK/VIII/2003 Tentang Penerapan Indikator Provinsi Sehat dan Kab/Kota Sehat.

PERMENKES RI No 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Undang-Undang Dasar Negegara Republik Indonesia 1945.

Undang-Undang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 159b/MENKES/PER/II/1988/ Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Undang-Undang Republik Indonesia No 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Skripsi

Dhikasongko, Derry. B. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Adjidarmo. *Skripsi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Iskandar, Soleh. 2016. Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Skripsi*. Universitas Mulawarman.

Rahmawati, Yenny. 2017. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrai Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Rokhim, Abdur. M. 2014. Pelayanan Publik Menuju Upaya Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang,.

Susanti, Sri. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi di Kecamatan Gamping. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sari, Fany. I. 2016. Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur . *Skripsi*. Universitas Hasanuddin.

Yulianingtyas, Rizka. 2014. Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Pati. *Skripsi*, 26. Universitas Negeri Semarang.

Tesis

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

Jurnal

Jubaedah, Edah. 2011. Analisis Penerapan Model-Model Alternatif Penyediaan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 128.

Kamarni, Neng. 2011. Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Agam). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 89.