

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai abdi masyarakat merupakan pihak yang bertanggung jawab memberi pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan. Hal ini merupakan fungsi dari keberadaan pemerintah yang telah di atur dalam undang-undang, salah satunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mekanisme pelayanan publik yang telah diatur dan ditetapkan dalam peraturan yang tersebut pada dasarnya sudah memiliki tata aturan yang baik, namun dalam pelaksanaannya ternyata masih memiliki kekurangan. Masih banyak lembaga pemerintahan yang tidak menjalankan fungsi pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini terbukti dengan hasil *survey* World Bank tahun 2011 yang *dipublish* oleh SINDONews.com bahwa, Indonesia menempati urutan 129 dari 183 negara dalam hal kualitas pelayanan publik. *Survey* tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih mengalami masalah dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003

menyatakan bahwa “Hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik bertanggung jawab memberikan layanan yang prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik dituntut untuk menjalankan perannya secara maksimal. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik)

Dalam rangka menjalankan peran yang maksimal, pemerintah mengeluarkan kebijakan yang disebut Otonomi Daerah. Kebijakan Otonomi Daerah telah mengamanatkan kepada pemerintahan di daerah agar mengurus beberapa kepentingan pemerintahan, salah satunya kepentingan di bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk penerapan pelayanan publik dari pemerintah untuk masyarakat. Fungsi pelayanan kesehatan ini diserahkan kepada lembaga kesehatan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ahmad Yani merupakan lembaga publik yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit ini terletak di Kota Metro Provinsi Lampung. RSUD Ahmad Yani adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah yang kemudian aset tanah dan bangunan pada bulan Januari 2002 berdasarkan SK Dewan

Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor: 188.342/IV/07/2002, diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kota Metro. Rumah Sakit ini berdiri sejak tahun 1951 dengan nama Pusat Pelayanan Kesehatan (*Health Center*). RSUD Ahmad Yani Kota Metro telah berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang bertipe B (Non Pendidikan) dengan jumlah tenaga kerja saat ini 424 orang terdiri dari tenaga struktural 91 orang, tenaga fungsional 299 orang, dan CPNS 34 orang. (Sumber: Data Profil Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani 2011)

RSUD Ahmad Yani ini memiliki berbagai pelayanan kesehatan masyarakat seperti pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, pelayanan rekam medis dan pelayanan administrasi serta manajemen pemerintahan yang berbasis pada pelayanan yang efektif dan efisien. (Sumber: Papan Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani 2012)

Menurut Pasalong (2010:128), pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dapat dikatakan bahwa dalam pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang/organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan zaman, kondisi masyarakat telah mengalami banyak perkembangan. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, serta keluhannya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan berani untuk menilai apapun yang terjadi di lingkungannya, hal ini dapat terlihat dari munculnya berbagai keluhan masyarakat di berbagai media massa. Sebagian masyarakat yang membutuhkan kesehatan di Kota Metro, justru lebih memilih ke Rumah Sakit Swasta di Kota Metro daripada harus memilih Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani. (Sumber: Tribun Lampung Online, diakses pada tanggal 14 September 2011)

Masyarakat Kota Metro lebih banyak yang memilih untuk mengobati penyakitnya ke Rumah Sakit Swasta dari pada ke RSUD Ahmad Yani Kota Metro. Hal tersebut merupakan hal yang perlu untuk diteliti secara lebih lanjut. Permasalahan lain yang dimiliki RSUD Ahmad Yani Kota Metro adalah sumber daya manusia (SDM), khususnya ketersediaan dokter spesialis. Hal ini seperti yang diberitakan dalam harian Tribun Lampung sebagai berikut:

“Jumlah dokter spesialis di RS tipe B ini masih jauh dari angka ideal. Total dokter spesialis di RSUD Ahmad Yani Kota Metro saat ini sekitar 13 dokter, di antaranya spesialis penyakit dalam, kebidanan, bedah, anak, THT, kulit, anastesi, syaraf, radiologi, dan patologi klinik. Direktur RSUD Ahmad Yani Endang Nuryati mengungkapkan, idealnya setiap bagian, terdapat empat dokter spesialis. Di RS ini ada 13 bagian, di mana sebaran dokter spesialis di setiap bagian hanya satu atau dua dokter. "Paling tidak untuk RSUD Ahmad Yani perlu sekitar 30 dokter spesialis," Bukan hanya dokter spesialis yang kurang di Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Metro tetapi perawat juga masih kekurangan setidaknya 42 orang lagi.”

(Sumber: Tribun Lampung, 15 April 2012)

Pelayanan kesehatan berkaitan dengan aparat penyedia jasa layanan kesehatan seperti dokter dan perawat. Idealnya, jumlah dokter dan perawat akan mempengaruhi kinerja pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit, namun dalam kenyataannya jumlah bahkan kualitas dokter sering menjadi permasalahan dalam sebuah rumah sakit terutama rumah sakit umum milik pemerintah. Permasalahan lainnya yaitu sarana dan prasarana RSUD cenderung mengalami kekurangan, hal ini yang membuat peneliti ingin meneliti lebih lanjut

.
Dalam harian Tribun Lampung diungkapkan sebagai berikut sebagai berikut:

“Buruknya pelayanan terhadap masyarakat juga menyebabkan ketidaknyamanan pelanggan atas kinerja pelayanan yang diberikan, selain itu keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan menunjukkan adanya permasalahan dengan kinerja pelayanan publik. Sarana prasarana untuk menunjang peningkatan pelayanan masih perlu dibenahi seperti ruang-ruang plafonnya sudah banyak yang rusak, cat yang pudar dan mengelupas, lampu kamar mandi yang mati, AC rusak, serta tetap terjaganya kebersihan sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi pasien maupun pengunjung yang datang.”

(Sumber: <http://www.rakyatlampung.co.id/new/kotamadya/metro/665-rsuday-harus-melakukan-pembenahan.html>, diakses pada 14 September 2011).

Direktur RSUD Ahmad Yani Kota Metro dalam liputan media Harian Tribun Lampung (Jumat, 25 Mei 2012) terkait fasilitas kesehatan menjelaskan bahwa RSUD Ahmad Yani masih membutuhkan berbagai peralatan seperti inkubator, CT scan, *infant warmer*, *ventilator*, *monitor patient*, *bed patient*, hingga mesin *genset*.

Menghadapi berbagai permasalahan yang ada di RSUD Ahmad Yani Kota Metro, Direktur RSUD Ahmad Yani, Endang Nuryati dalam Tribun Lampung menegaskan akan memenuhi berbagai persyaratan mendukung status Rumah

Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Metro yang saat ini Badan Layanan Umum Daerah (BLUD).

Berdasarkan hasil dari pra-riset penelitian, RSUD Ahmad Yani memiliki ruang rawat inap yang cukup banyak, salah satunya adalah ruang anak. Kondisi gedung ruang anak ini masih mengalami masalah, seperti mengelupasnya cat bangunan serta kondisi bangunan yang terlihat sudah tua.

Gambar 1.
Gedung Ruang Anak RSUD Ahmad Yani



Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti ingin mengamati kinerja pelayanan RSUD Ahmad Yani Metro pada layanan unit rawat inap ruang anak kelas III tahun 2011-2012.

B. Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang pada uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pelayanan publik di RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada layanan unit rawat inap ruang anak kelas III tahun 2011-2012?

2. Apakah RSUD Ahmad Yani Kota Metro mendapat kendala dalam memberikan pelayanan publik pada unit rawat inap ruang anak kelas III tahun 2011-2012?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di RSUD Ahmad Yani Kota Metro pada unit rawat inap ruang anak kelas III tahun 2011-2012.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat kendala yang dihadapi oleh RSUD Ahmad Yani Kota Metro dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang kinerja pelayanan publik oleh Rumah Sakit Umum Daerah. Penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara, khususnya pelayanan publik di bidang kesehatan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rekomendasi kebijakan bagi institusi pemerintahan daerah setempat untuk perbaikan kinerja di bidang kesehatan, khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Ahmad Yani Kota Metro.