

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Pelayanan

Pada dasarnya, manusia adalah makhluk sosial yang dimana dalam kehidupannya tak lepas dari manusia lainnya atau dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain. Berkaitan dengan pelayanan terdapat dua istilah yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah “membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan atau diperlukan seseorang”. Sedangkan pengertian pelayanan ialah “usaha yang melayani kebutuhan orang lain”.

Pelayanan dapat diidentifikasi yaitu suatu kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Pelayanan umum dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989) diartikan sebagai memberikan sesuatu kepada seseorang dalam bentuk jasa.

Definisi selanjutnya yang dimaksud dengan pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Penerapan Aparatur Negara No. 36/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Mengikuti definisi diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau daerah wajib memenuhi kebutuhan dalam pelayanan bagi seluruh masyarakat.¹

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- b. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi public, yang dapat dibedakan lagi menjadi :
 - 1) Bersifat primer dan, adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.

¹ Imawan. 2005. *Pelayanan Publik di Indonesia*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta., Hlm 6

- 2) Bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Efektifitas pelayanan publik adalah taraf tercapainya hasil suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara *input* dan *outputnya*.²

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan.

Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dan jika non-pemerintah, maka dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi-organisasi kemasyarakatan yang lain.³

² Ibid. Hlm 8

³ Ibid. Hlm 18

Salim & Woodward (1992:34) menjelaskan tentang ekonomi (*economic*), efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*) dan keadilan (*equity*) dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yaitu⁴ :

- a. Ekonomis atau *Economic* adalah penggunaan sumberdaya yang sesedikit mungkin dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Efisiensi atau *Efficiency* adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Efektivitas atau *Effectiveness* adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.
- d. Keadilan atau *Equity* adalah pelayanan publik yang diselenggarakan dengan memperhatikan aspek-aspek pemerataan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menjelaskan beberapa Prinsip Pelayanan Publik yang antara lain yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan serta kenyamanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mengenai beberapa Standar Pelayanan Publik yang antara lainnya ialah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetisi petugas pemberi pelayanan.

⁴ Salim & Woodward. 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta., Hlm 34

Oleh karena itu, sudah jelas bahwa pelayanan memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintah baik itu di kota maupun di desa/kabupaten. Dengan adanya penjelasan di atas maka masyarakat dapat seharusnya dengan mudah memperoleh pelayanan publik khususnya dalam hal pelayanan kesehatan dan terutama bagi warga yang kurang mampu.

2.2. Kesehatan Bagi Setiap Warga Negara

Jaminan kesehatan bagi setiap warga negara memang sudah diatur dalam Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 28H yang berbunyi “setiap warga negara berhak mendapat jaminan kesehatan”, yang dimana setiap warga negara berhak memperoleh jaminan dan pelayanan kesehatan. Menurut pengertian tersebut individu maupun kelompok ataupun elemen lainnya jika menerima hak hendaknya dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain jadi harus pihak yang menerimannya lah yang melakukan itu.

Dari pengertian yang lain hak bisa berarti sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaanya tergantung kepada kita sendiri contohnya hak mendapatkan jaminan kesehatan. Dengan mengingat kesehatan mempunyai peranan penting dalam kehidupan masyarakat, maka dalam hal ini pemerintah berperan penting dalam hal penjaminan kesehatan serta memberikan pelayanan bagi setiap warga negaranya dan pemerintah juga diharuskan menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini.

Karena kesehatan memegang peranan penting dalam keberlangsungan hidup manusia sehingga penjaminan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah harus bersifat universal tanpa ada pengecualian. Dengan begitu, setiap masyarakat dapat merasakan penjaminan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah secara merata dan adil, sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Berdasarkan Undang – Undang Kesehatan Republik Indonesia No. 23 Tahun 1992 tentang kesehatan telah digariskan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan agar dapat sesuai dengan cita – cita bangsa Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945, melalui pembangunan nasional yang berkesinambungan berdasarkan Pancasila untuk pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan yang besar bagi artinya bagi pengembangan dan juga pembinaan Sumber Daya Manusia yang ada di Negara Republik Indonesia juga sebagai modal bagi pelaksanaan pembangunan nasional.

Pembangunan kesehatan memiliki suatu tujuan yang telah tertera dalam GBHN adalah meningkatkan kemampuan untuk hidup sehat dan mengatasi masalah kesehatan terutama melalui upaya pencegahan dan peningkatan pemerataan pelayanan agar dapat terjangkau oleh masyarakat sampai pelosok pedesaan.

2.3. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi – tingginya. Karena penyelenggaraan kesehatan yang dilakukan pemerintah. Sesuai dengan peraturan Undang – Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Pelayanan Kesehatan. Agar penyelenggaraan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka pelayanan harus memenuhi syarat standar yang diantaranya; tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai dan dijangkau, dan bermutu.

Dalam hal ini, pelayanan kesehatan harus dapat bisa memberikan pelayanan yang sesuai dan dibutuhkan oleh masyarakatnya serta dalam pelaksanaannya tidak ada unsur diskriminasi di dalamnya. Pelayanan kesehatan yang merata adalah pelayanan kesehatan yang dalam proses pelaksanaannya dapat menjangkau segala aspek kalangan, baik itu kalangan warga yang mampu maupun kalangan warga yang tidak mampu sehingga pelaksanaan pelayanan kesehatan dapat dirasakan oleh setiap warga negaranya.

Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menjalankan otonomi seluas-luasnya yaitu untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan, dalam Pasal 13 Ayat (1), Butir (e) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa penanganan bidang kesehatan

merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi.

Dengan demikian dalam menangani bidang kesehatan, situasi, kondisi dan potensi daerah perlu diakomodasi dalam rangka melaksanakan pembangunan kesehatan agar lebih efisien. Pasal 22, Ayat (1) UU No. 32 Tahun 2004, menyebutkan bahwa dalam menyelenggarakan otonomi, daerah mempunyai kewajiban menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan. Karena mengingat kesehatan mempunyai pengaruh penting dalam hal keberlangsungan sumber daya manusia yang dapat menjadi barometer daya saing manusia tersebut maka kesehatan menjadi syarat utama yang harus diperhatikan oleh pemerintah pusat terutama pemerintah kota/kabupaten. Apabila dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan pemerintah menurun dan kurang baik maka akan mempengaruhi sumber daya manusia sehingga berdampak pada menurunnya tingkat daya saing manusia itu sendiri.

Masyarakat yang memiliki tingkat kesehatan yang tinggi maka masyarakatnya juga dapat memiliki tingkat daya saing yang tinggi pula dengan masyarakat yang lainnya. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan kesehatan harus ditingkatkan dan dijaga kualitasnya agar masyarakatnya dapat menikmati derajat kesehatan yang tinggi. Adapun bentuk – bentuk program pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat yang diantaranya yaitu Jamkesta, Jamkesda, Askes, Posyandu, Puskesmas Keliling dan Unit Pelayanan Kesehatan Terpadu (UPKT).

Dengan adanya bentuk – bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan pemerintah tersebut diatas, maka seharusnya masyarakat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan dan dapat menerima serta merasakan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pemerintah dalam bentuk program pelayanan kesehatan bagi setiap masyarakatnya tanpa terkecuali sekalipun. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan juga harus memperhatikan warga yang tidak mampu.

Karena setiap individu, keluarga, dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk masyarakat miskin dan tidak mampu. Upaya mewujudkan hak tersebut pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang merata, adil dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

Untuk itu pemerintah perlu melakukan upaya-upaya untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.⁵

Keluarga miskin amatlah kompleks, karena adanya banyak faktor yang perlu diperhatikan dan sifatnya multidimensional, yang artinya dikarenakan kebutuhan manusia itu banyak. Maka pengertian keluarga miskin dapat

⁵ Pasal 1 ayat 11 Undang – Undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

dilihat dari pengertian kemiskinan itu sendiri, yang juga meliputi banyak aspek seperti⁶ :

- a. Kemiskinan primer, adalah kemiskinan yang disebabkan oleh miskinnya sumber daya produksi, miskin organisasi sosial politik, dan miskin pengetahuan dan keterampilan.
- b. Kemiskinan sekunder, adalah kemiskinan yang disebabkan oleh miskinnya jaringan sosial, sumber keuangan dan informasi.

Setiap peserta mempunyai hak mendapat pelayanan kesehatan meliputi:

pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) dan Rawat Inap Tingkat Pertama (RITP), pelayanan kesehatan Rawat Jalan Tingkat Lanjutan (RJTL), Rawat Inap Tingkat Lanjutan (RITL) kelas III dan pelayanan gawat darurat. Manfaat jaminan yang diberikan kepada peserta dalam bentuk pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh (*komprehensif*) berdasarkan kebutuhan medik sesuai dengan Standar Pelayanan Medik. Fasilitas kesehatan lanjutan penerima rujukan wajib merujuk kembali peserta disertai jawaban dan tindak lanjut yang harus dilakukan jika secara medis peserta sudah dapat dilayani di Fasilitas kesehatan yang merujuk.

2.4. Pasien Tidak Mampu

Pengertian pasien tidak mampu adalah dimana kondisi fisik masyarakat yang tidak memiliki akses ke prasarana dan sarana dasar lingkungan yang memadai dengan kualitas perumahan dan pemukiman yang jauh di bawah

⁶Joni Kurniawan Saputra, *Pelayanan Jaminan Kesehatan Daerah di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Abdul Moeloek Bandar Lampung*,(Lampung: Skripsi Fakultas Hukum Univ.Lampung,2012),Hlm. 17

standar kelayakan serta mata pencaharian yang tidak menentu yang mencakup seluruh multidimensi, yaitu dimensi politik, dimensi sosial, dimensi lingkungan, dimensi ekonomi dan dimensi asset.

Penggolongan warga miskin didasarkan pada suatu standart tertentu yaitu dengan membandingkan tingkat pendapatan orang atau keluarga dengan tingkat pendapatan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pokok minimum. Berdasarkan kriteria ini, maka dapat dikenal dengan warga miskin absolut dan warga miskin relatif. Warga miskin absolut adalah mereka yang tidak mampu memenuhi kebutuhan pokok minimum, sedangkan komunitas yang termasuk dalam warga miskin relatif adalah mereka yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pokok minimum tetapi secara relatif mereka masih di bawah rata – rata pendapatan masyarakat yang ada disekitarnya.

Indikator warga miskin/pasien kurang mampu pada satu rumah tangga yang ditentukan Badan Pusat Statistik⁷ :

- a) Luas lantai bangunan tempat tinggal kurang dari 8 m² per orang.
- b) Jenis lantai bangunan tempat tinggal terbuat dari tanah/bambu/kayu murahan.
- c) Jenis dinding tempat tinggal terbuat dari bambu/rumbia/kayu berkualitas rendah/tembok tanpa plester.

⁷ <http://masyarakatmiskin.blogspot.com/2011/02/pengertian-masyarakat-miskin.html>
diakses tanggal 18 Desember 2013 jam 11:00

- d) Tidak memiliki fasilitas buang air besar atau bersama – sama dengan rumah tangga lain.
- e) Sumber penerangan rumah tangga tidak menggunakan listrik.
- f) Sumber
- g) air minum berasal dari sumur/mata air tidak terlindungi/sungai/air hujan.
- h) Hanya mengkonsumsi daging/susu/ayam satu kali dalam seminggu.
- i) Hanya membeli satu stel pakaian baru dalam setahun.
- j) Hanya sanggup makan satu/dua kali sehari.
- k) Tidak sanggup membayar biaya pengobatan Puskesmas atau Poliklinik.
- l) Sumber penghasilan kepala rumah tangga adalah petani dengan luas lahan 0,5 Ha, buruh tani, nelayan, buruh perkebunan atau pekerja lainnya dengan pendapatan di bawah Rp. 600.000,-
- m) Pendidikan tertinggi kepala rumah tangga adalah tidak sekolah atau tidak tamat SD/hanya SD.

2.4. Teknis Administrasi

Dalam hal ini, yang menjadi teknis administrasi adalah Dinas Kesehatan yang dimana mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan provinsi di bidang kesehatan berdasarkan asas otonomi yang menjadi kewenangan, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diberikan pemerintah

kepada gubernur serta tugas lain sesuai dengan kebijakan yang diterapkan oleh gubernur berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.⁸

Dinas Kesehatan mempunyai fungsi :

- a) Perumusan kebijakan kesehatan skala provinsi, pengaturan, perencanaan dan penetapan standar/pedoman;
- b) Pengelolaan dan pemberian izin sarana dan prasarana kesehatan khusus seperti Rumah Sakit Jiwa, Rumah Sakit Kusta dan Rumah Sakit Kanker;
- c) Sertifikasi teknologi kesehatan dan gizi;
- d) Surveilans Epidemiologi serta penanggulangan wabah penyakit dan kejadian luar biasa;
- e) Penempatan Tenaga Kesehatan strategis, pemindahan tenaga kesehatan tertentu antara kabupaten/kota serta penyelenggaraan pendidikan tenaga dan pelatihan kesehatan;
- f) Pemberian, pengendalian, pengawasan dan koordinasi;
- g) Penyelenggaraan upaya kesehatan berskala provinsi dan yang belum dapat diselenggarakan oleh kabupaten/kota;
- h) Pelayanan administratif.

2.5. Institusi Teknis Pelayanan Kesehatan

Adapun disini yang merupakan sebagai institusi teknis pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi

⁸.Peraturan Daerah Provinsi Lampung No 13 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Lampung.Hlm 7

masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya.

Karena rumah sakit merupakan organisasi yang memberikan jasa pelayanan kesehatan dengan melalui tenaga medis profesional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah dalam bidang kesehatan adalah penyediaan jasa kesehatan pada rumah sakit yang ada di setiap lingkup daerah. Rumah sakit saat ini memiliki fungsi yang sangat kompleks dan juga sangat membantu masyarakat dalam pelayanan kesehatan, baik itu rumah sakit swasta maupun rumah sakit daerah yang disediakan oleh negara khususnya pemerintah sebagai penyelenggara negara.

Rumah sakit disamping mengacu pada pelayanan sosial kemanusiaan secara faktual. Fungsi rumah sakit mulai muncul sebagai pusat kesehatan profesional dengan tanggung jawab institusional bagi program pelayanan perawatan pasien yang terkoordinir dan dapat diidentifikasi meliputi pengawasan kualitas, pendidikan dan penelitian.

Dalam peraturan Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa “Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat ”.

Dan yang dimaksud pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*).

Rumah sakit diselenggarakan berasaskan Pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalitas, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial. Dalam hal ini, yang dimaksud dengan fungsi sosial adalah menjalankan kewajiban sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara menyeluruh terutama bagi warga yang tidak mampu atau warga miskin, baik itu rumah sakit daerah maupun rumah sakit swasta.

Karena yang menjadi tugas pokok dari rumah sakit ialah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, sebagaimana telah diatur dalam Pasal 4 UU NO. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Untuk menjalankan tugasnya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UU No. 41 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, maka rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; dan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Biasanya rumah sakit melayani hampir seluruh [penyakit](#) umum dan memiliki institusi perawatan darurat yang siaga 24 jam (ruang gawat darurat) untuk mengatasi bahaya dalam secepatnya dan memberikan pertolongan pertama. Rumah sakit umum biasanya merupakan fasilitas yang mudah ditemui di suatu negara, dengan kapasitas rawat inap sangat besar untuk perawatan intensif ataupun jangka panjang. Rumah sakit jenis ini juga dilengkapi dengan fasilitas bedah, bedah plastik, ruang bersalin, laboratorium, dan sebagainya.

Tetapi kelengkapan fasilitas ini bisa saja bervariasi sesuai kemampuan penyelenggaranya. Rumah sakit yang sangat besar sering disebut *Medical Center* (pusat kesehatan), biasanya melayani seluruh pengobatan modern.

Sebagian besar rumah sakit di Indonesia juga membuka pelayanan kesehatan tanpa menginap (rawat jalan) bagi masyarakat umum (klinik). Biasanya terdapat beberapa klinik/poliklinik di dalam suatu rumah sakit.

Selain dari tugas dan fungsi diatas, rumah sakit juga memiliki kewajiban dan adapun kewajiban dari rumah sakit yaitu sebagai berikut :

- a. Memberikan informasi yang benar
- b. Pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan tidak diskriminasi
- c. Pelayanan kesehatan gawat darurat
- d. Menyediakan sarana pelayanan kesehatan untuk orang miskin, ambulans gratis.
- e. Melaksanakan standar mutu pelayanan
- f. Rekam medis
- g. Sistem rujukan
- h. Menyediakan sarana ibadah, parkir, ruang tunggu, sarana untuk orang cacat, ruang ibu menyusui.
- i. Informasi
- j. Menghormati dan melindungi hak-hak pasien
- k. Memberi bantuan hukum bagi semua petugas
- l. Kawasan tanpa asap rokok.