

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT
(Studi Standar Pelayanan Minimal RSUD H. Damanhuri Barabai
Kabupaten Hulu Sungai Tengah Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan
Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008)**

Roro Rukmini Widiawari
Dosen Univ. Achmad Yani Banjarmasin
0821 5541 0527

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan untuk menentukan pelaksanaan Permenkes No. 129/2008 dilihat dari 21 jenis jasa di RSUD H. Damanhuri Barabai hulu sungai tengah. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan jenis deskriptif. Kuesioner didistribusikan kepada responden untuk mendapatkan data primer, sementara data sekunder dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan dokumenter yang ditemukan di lapangan. Dengan menggunakan Skala Likert data dianalisis dan disajikan sesuai dengan tujuannya, kemudian menyimpulkan sesuai dengan temuan di lapangan. Hasil penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Damanhuri Barabai berdasarkan Permenkes nomor 129 tahun 2008 dalam hal aspek 21 jenis layanan yang dianggap termasuk dalam kategori yang sangat baik, karena kriteria interpretasi Skor menyatakan bahwa nilai 84,56% termasuk dalam kategori yang sangat baik.

Kata Kunci : pelayanan kesehatan dan karyawan.

=====

*IMPLEMENTATION OF HOSPITAL MINIMUM SERVICE STANDARDS
(Study of Minimum Service Standards of H. Damanhuri Barabai
Regional Hospital Hulu Sungai Tengah Regency
Based on the Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia
Number 129 of 2008)*

ABSTRACT

This research was conducted to determine the implementation of Permenkes No. 129/2008 seen from 21 types of services at H. Damanhuri Barabai Regional Hospital Hulu Sungai Tengah District. This type of research is quantitative with descriptive type. Questionnaires were distributed to respondents to obtain primary data, while secondary data were collected through direct observations and documentaries found in the field. By using a Likert scale the data is analyzed and presented according to its purpose, then concluded in accordance with the findings in the field. The results of this study are the implementation of health services at H. Damanhuri Barabai Regional Hospital based on Permenkes Number 129 Year 2008 in terms of aspects of 21 types of services considered to be included in the very good category, because the score interpretation criteria stated that the value of 84.56% is included in the very good category .

Keywords: health services and employees.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit yang merupakan sarana kesehatan yang berfungsi menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit yang ditetapkan menurut Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit disebutkan ada 21 indikator yang merupakan standar dan wajib disediakan, meliputi : Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Rawat Jalan, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Bedah, Pelayanan Persalinan dan Perinatalogi, Pelayanan Intensif, Pelayanan Radiologi, Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, Pelayanan Rehabilitasi Medik, Pelayanan Farmasi, Pelayanan Gizi, Pelayanan Transfusi Darah, Pelayanan Keluarga Miskin, Pelayanan Rekam Medis, Pengelolaan Limbah, Pelayanan Administrasi Manajemen, Pelayanan Ambulan/Kereta Jenazah, Pelayanan Pemulasaran Jenazah, Pelayanan Laundry, Pelayanan Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit, dan Pencegahan Pengendalian Infeksi.

Dengan ditekankan pada pemberian layanan kesehatan harus secara profesional, maka hal ini mengharuskan pegawai RSUD H. Damanhuri Barabai dalam pemberian layanan kesehatan bagi segenap masyarakat setempat secara optimal dan benar serta cepat dan tepat disamping biayanya terjangkau bagi semua kalangan tanpa ada perbedaan dan status.

Dalam Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 ini pengertian Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi Pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat. Pemerintah Pusat selanjutnya disebut Pemerintah adalah Menteri Kesehatan.

Oleh sebab itulah tuntutan bagi RSUD H. Damanhuri Barabai untuk memiliki tenaga kerja yang berkualitas, yang mampu memenuhi

segala kekurangan dan keinginan masyarakat terhadap kesehatan bersama. Maka dari itu penting bagi RSUD H. Damanhuri Barabai untuk berupaya meningkatkan potensi-tenaga kerja yang ada secara berkala. karena sebagai sarana pemerintah daerah dibidang kesehatan yang memberikan layanan bagi masyarakat setempat mempunyai peranan yang sangat penting dalam peningkatan kondisi kesehatan masyarakat. Sehingga diharapkan dapat memberi layanan yang berkualitas berdasarkan standar yang ditetapkan serta harus dapat menjangkau berbagai kalangan masyarakat.

Maksud dan tujuan standar pelayanan minimal ini merupakan pedoman untuk menyediakan kebersamaan arah bagi pemerintah daerah dalam menyusun perencanaan dan pengendalian serta pengawasan maupun pertanggungjawaban penyelenggaraan standar layanan kesehatan masyarakat. Standar layanan ini memiliki sasaran pokok untuk menyamakan pemahaman mengenai pengertian pelaksanaan, kriteria kinerja, satuan rujukan, sasaran yang akan dicapai secara

nasional, serta sumber data yang diperoleh. Standar pelayanan minimal adalah ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Untuk melakukan perbaikan dan juga memperbaiki kualitas layanan bagi masyarakat bidang kesehatan dan hal ini sangat terkait dengan sebagian besar masyarakat di wilayah Barabai khususnya, maka bentuk program pelayanan publik ini harus sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, yaitu program layanan yang sangat dianjurkan sekali karena program layanan ini ditetapkan untuk melakukan pelayanan di instansi rumah sakit seluruh Indonesia.

Pentingnya layanan bagi seluruh masyarakat Barabai ini memerlukan partisipasi seluruh pegawai RSUD H. Damanhuri Barabai dalam memberikan layanan secara optimal, agar peningkatan kualitas layanan yang dilakukan dapat memuaskan masyarakat luas segera tercapai. Layanan kesehatan bagi masyarakat

Barabai merupakan berbagai kegiatan yang dilakukan oleh RSUD H. Damanhuri Barabai sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat luas maupun pelaksanaan ketentuan Permenkes Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan kesehatan dan fakta di lapangan menunjukkan berbagai kendala terjadi saat akan mencapai sasaran kerja yang optimal terutama di bidang pelayanan kesehatan pada masyarakat. dengan demikian peneliti mengidentifikasi masalah pokoknya, yakni belum optimalnya mutu pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada pada RSUD H. Damanhuri Barabai, kurangnya tenaga medis profesional yang dimiliki (yakni untuk jenis pelayanan spesialis hanya ada terisi 13 dokter spesialis yakni masing masing jenis hanya ada 1 orang), kurangnya fasilitas pendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan, serta kurangnya keterampilan petugas dalam mengoperasikan berbagai peralatan kesehatan untuk

mendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan selama ini.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan identifikasi permasalahan terkait dengan pelaksanaan Standar Pelayanan Maksimal di RSUD H. Damanhuri Barabai maka rumusan masalahnya adalah bagaimana Implementasi Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 dilihat dari 21 jenis pelayanan pada RSUD H.Damanhuri Barabai. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah sebagai bagian dari memperluas wawasan terkait tantang layanan kesehatan masyarakat dan sebagai bahan informasi dan masukan bagi Rumah Sakit pada umumnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik dan pelayanan publik adalah hal yang berbeda. Dunn (2003) mengemukakan bahwa pelayanan public adalah unsur kebijakan yang telah dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang telah memobilisasi sumber daya finansial dan manusia. Sedangkan kebijakan public adalah tindakan yang

mempunyai maksud untuk ditetapkan oleh seorang actor atau sejumlah actor dalam mengatasi masalah atau suatu persoalan, Anderson dalam Winarno (2008). Jadi kebijakan public diperlukan untuk mengatasi masalah-masalah social, termasuk masalah pelayanan masyarakat (pelayanan publik), sedangkan pelayanan public itu sendiri adalah merupakan implementasi dari kebijakan yang telah dibuat. Sebagaimana halnya produk dari kebijakan public yaitu Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang berisi ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap masyarakat setempat secara minimal, serta sebagai spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum oleh Rumah Sakit sebagai Badan Layanan Umum, dan juga Rumah Sakit memiliki peran yang strategis dalam mempercepat peningkatan kesehatan masyarakat.

2. Pengertian Implementasi Kebijakan

Sebagai suatu kebijakan public untuk pelayanan public maka penerapannya itulah sebagai implementasinya.

Arti kata “implementasi” adalah menerapkan, melaksanakan, menjalankan, mengamalkan, mempraktikkan, mengejawantahkan, menjabarkan, (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yang dikutip Priyanti (2013). Pengertian implementasi menurut Winarno (2012), adalah implementasi kebijakan merupakan pencapaian berbagai tujuan yang dilaksanakan individu pemerintah dan swasta maupun secara berkelompok (organisasi) yang diarahkan pada pencapaian sasaran yang sudah ditetapkan dalam berbagai kebijaksanaan sebelumnya.

Agustino (2008) menguraikan implementasi kebijakan publik sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, yang sering berbentuk undang-undang, tetapi ada pula yang berbentuk perintah atau keputusan-keputusan

eksekutif yang pokok atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Dalam perkembangannya untuk memahami implementasi kebijakan dijelaskan ada dua pendekatan, yaitu pendekatan top down dan bottom up. Hal mana inti dari kedua pendekatan ini adalah sejauhmana tindakan para pelaksana sesuai dengan prosedur serta tujuan yang telah digariskan oleh pembuat kebijakan.

Kebijakan public yang terkait dengan pelayanan public tentu akan ada hambatan dalam pelaksanaannya, sebagaimana yang dikemukakan Edwards III (1980) bahwa factor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan adalah meliputi komunikasi, sumber-sumber, disposisi (sikap), dan struktur birokrasi. Dijelaskan oleh winarno (2014) bahwa ada tiga

hal penting proses komunikasi di dalam kebijakan yakni transisi, konsistensi, dan kejelasan/*clarity*. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan dipahami oleh yang bertanggungjawab dalam mencapai tujuan dimaksud sehingga memahami apa yang harus dikerjakan.

Faktor sumber-sumber menurut Winarno (2014) dalam implentasi sangat diperlukan dalam pelaksanaannya agar berjalan efektif adalah sumber daya yang tersedia sebagai sumber penggerak. Jadi komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf dan tenaga ahli dari para pelaksana.

Faktor disposisi atau sikap salah satu factor yang berpengaruh terhadap efektifitas implementasi kebijakan. Artinya jika implementor setuju dengan isi kebijakan, mereka akan melaksanakan dengan senang hati. Akan tetapi jika mereka punyan pandangan yang berbeda dengan pembuat kebijakan proses implementasi akan mengalami masalah. Atau dengan kata lain

bahwa sikap respon yang ditunjukkan adalah kesadaran pelaksana, petunjuk atau arahan pelaksana untuk merespon kebijakan ke arah penerimaan atau penolakan dan intensitas dari respon tersebut.

Faktor struktur birokrasi yang membahas tentang badan pelaksana suatu kebijakan, artinya bahwa walaupun sumberdaya tersedia tapi bisa saja terkendala karena kelemahan dalam struktur birokrasi, karena karakteristik struktur adalah SOP dan fragmentasi. Sehingga birokrasi sebagai pelaksana harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan.

Demikian pula halnya dalam pelaksanaan Implementasi Permenkes Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal RSUD H.Damanhuri Barabai bahwa faktor tersebut diatas akan berpengaruh terhadap implementasinya. Sebagaimana yang dikemukakan Van Metter dan Van Horn Dalam Winarno (2014) bahwa model implementasi yang dikemukakan nya menjelaskan bahwa proses

implementasi kebijakan merupakan sebuah abstraksi atau performansi yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi dan dipengaruhi oleh enam variable, yaitu : ukuran dan tujuan kebijakan, sumberdaya, karakteristik agen pelaksana, sikap dan kecenderungan para pelaksana, komunikasi antar organisasi dan lingkungan social, ekonomi juga politik. Dengan paparan di atas model implementasi yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah model implentasi kebijakan Van Metter dan Varn Horn.

3. Pengertian pelayanan

Boediono (2003), bahwa “pelayanan adalah suatu tahapan pemberian bantuan pada seseorang sesuai prosedur tertentu yang telah ditetapkan terciptanya kepuasan dan keberhasilan sehingga hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah

kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan layanan administrasi kependudukan berdasarkan aturan yang berlaku dan sah digunakan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Standar Pelayanan

Ada terdapat lima indikator pelayanan publik menurut Sinambela (2006) sebagai berikut :

- a) *Reliability* yaitu suatu pelayanan yang baik ditandai dengan adanya pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b) *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c) *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen.
- d) *Assurance* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk etika dan moral untuk memberi

layanan.

- e) *Empathy* yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, ada hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian layanan publik serta yang paling signifikan untuk di terapkan dalam lembaga pemerintahan.

Ratminto (2005) melihat kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a) *Responsiveness*, mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumer*.
- b) *Responsibility*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
- c) *Accountability*, suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat

kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Responden pada riset ini sebanyak 80 orang masyarakat yang menjadi pasien pada RSUD H. Damanhuri Barabai dengan jumlah keseluruhan sebanyak 240 orang selama 1 bulan dikalikan 3 bulan penelitian jadi total keseluruhan responden berjumlah 720 orang yang ditetapkan secara *incidental sampling* selama riset ini dilakukan pada RSUD H. Damanhuri Barabai melalui alat penggali data angket.

Data sekunder yaitu data dan informasi yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau laporan, arsip-arsip dan catatan-catatan penting pada RSUD H. Damanhuri Barabai, dengan alat penggali data berupa observasi dan dokumenter yang berisikan masalah pelayanan

pada masing-masing unit pelayanan yang berjumlah 21 jenis.

Pada tahap analisis informasi dan keterangan yang ada pada peneliti diklasifikasikan dan dianalisis secara deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau menjelaskan tentang layanan kesehatan pada RSUD H. Damanhuri Barabai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya di bidang kesehatan berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008, di lihat dari 21 jenis pelayanan RSUD H. Damanhuri Barabai.

Analisis data dilaksanakan melalui penggunaan sistem tabulasi dan analisis kualitatif, selanjutnya agar hasil evaluasi dapat dipahami tentang implementasi layanan kesehatan pada RSUD H. Damanhuri Barabai berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 ini, maka peneliti menggunakan skala likert, yaitu “data yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif” (Riduan, 2005). Setelah itu untuk mengukur pendapat responden terhadap implementasi layanan kesehatan di lihat dari aspek 21 jenis pelayanan pada RSUD H. Damanhuri Barabai digunakan melalui skala serta dengan

kriteria interpretasi score

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penyebaran angket yang dilakukan, maka semua jawaban responden telah diklasifikasi sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan pada RSUD H. Damanhuri Barabai, yang hasilnya sebagai berikut :

1. Pelayanan Gawat Darurat

Pada aspek pelayanan gawat darurat ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 6 item, yang hasilnya sebanyak 85,18% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Rawat Jalan dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Karena semua petugas memiliki respon tinggi, cepat dan tanggap terhadap kondisi pasien yang datang. Unit gawat darurat merupakan unit pertama yang menerima pasien dalam kondisi memprihatinkan, seperti akibat kecelakaan atau sakit yang sudah akut, maka unit gawat darurat akan merespon pertama kali sebelum diserahkan

keunit lainnya untuk ditangani lebih lanjut.

2. Pelayanan Rawat Jalan

Pada aspek pelayanan rawat jalan ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang sebanyak 85,18% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Rawat Jalan dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Karena banyak pasien yang merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari petugas medis yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan. Prosedur pelayanan yang berlaku juga tidak berbelit-belit sehingga pasien dapat ditangani dengan baik dan lancar. Begitu juga sistem administrasi yang berlaku bagi semua pasien terlaksana dengan lancar karena menggunakan perangkat elektronik yang sudah terkomputerisasi sesuai sasaran kerja yang ditetapkan.

3. Pelayanan Rawat Inap

Pada aspek pelayanan rawat inap

ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 6 item, yang sebanyak 87,56% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Rawat Inap dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Karena setiap pasien yang menjalani perawatan lebih lanjut harus didaftar dulu segala identitas dan keluhan yang dirasakan dan selanjutnya akan ditangani oleh dokter yang relevan dengan keluhan pasien serta unit yang bertanggung jawab terhadap rawat inap ini harus siap setiap saat mengenai berbagai keluhan pasien yang datang.

4. Pelayanan Bedah Sentral

Pada aspek pelayanan bedah sentral ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang sebanyak 84,24% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Bedah Sentral dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Karena unit bedah sentral ini

melaksanakan tugasnya secara profesional dan sesuai dengan standar keselamatan kerja sehingga pasien tidak pernah ada yang mengeluh akibat pelayanan yang mereka berikan. Prosedur kerja yang berlaku juga telah dilakukan dengan baik dan rapi sehingga tidak menimbulkan keluhan bagi pasien yang dirawat.

5. Pelayanan Persalinan Dan Perinatologi

Pada aspek pelayanan Persalinan Dan Perinatologi ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 83,1% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Persalinan Dan Perinatologi dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Karena petugas pelaksana sangat responsive terhadap pasien yang memerlukan pertolongan, serta dengan cepat memberikan bantuan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Petugas sudah terampil menggunakan peralatan medis yang digunakan

untuk mendukung pelayanan yang diperlukan oleh pasien, sehingga hasilnya dapat dikatakan berhasil tanpa kendala yang membahayakan pasien.

6. Pelayanan Radiologi

Pada aspek pelayanan Radiologi ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 82,30% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Radiologi dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pasien mendapatkan pelayanan dengan cepat sesuai keluhan yang disampaikan, tidak ada penundaan atau permasalahan dalam penanganan baik secara administratif maupun di bidang medisnya.

7. Pelayanan

Laboratorium Patologi Klinik.

Pada aspek pelayanan Laboratorium Patologi Klinik ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 82,86% responden yang menyatakan pelayanan yang

dilakukan petugas pada Unit Laboratorium Patologi Klinik dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pelayanan di bidang laboratorium ini sudah sesuai prosedur kerja yang ditetapkan, setiap pasien mendaftarkan diri melalui bagian administrasi dengan memenuhi beberapa persyaratan sebelum diberikan pelayanan medis yang diinginkan. Pasien tidak pernah merasa keberatan dengan aturan yang berlaku pada unit ini, hanya saja jumlah petugas sangat terbatas dan harus memiliki pendidikan dan keterampilan yang khusus sesuai dengan bidang kerjanya.

8. Pelayanan

Rehabilitasi Medik.

Pada aspek pelayanan Rehabilitasi Medik ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang sebanyak 83,07% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Rehabilitasi Medik dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Semua petugas dapat dengan baik

melakukan segala tugas-tugasnya yang menjadi tanggung jawabnya selama ini. Tidak ada penundaan kerja serta tidak ada keluhan dari pasien yang dilayani. Semuanya terlaksana dengan lancar sesuai standar kerja yang diberlakukan.

9. Pelayanan Farmasi

Pada aspek pelayanan farmasi ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 86% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Farmasi dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pada unit ini sering terjadi antrian yang panjang karena pelayanan farmasi memerlukan kecermatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan resep yang diberikan dokter, kesalahan sedikit saja akan berakibat fatal bagi pasien yang dilayani. Pada pelayanan farmasi ini jumpah petugas yang melayani sangat minim sekali dibandingkan jumlah pasien yang harus dilayani, selain itu ruangnya masih tergolong kurang memenuhi syarat jika

dibandingkan dengan pelayanan yang harus dilakukan setiap hari.

10. Pelayanan Intensif

Pada aspek pelayanan intensif ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang hasilnya sebanyak 83,83% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Intensif dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pasien mendapatkan pelayanan yang optimal sesuai standar yang berlaku sehingga semua pasien mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diterima, baik sarana dan petugasnya dapat saling mendukung terhadap kondisi pelayanan yang diberikan.

11. Pelayanan Gizi

Pada aspek pelayanan gizi ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang hasilnya sebanyak 86,38% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Gizi dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pasien menerima pelayanan

dibidang gizi dengan cermat, sabar dan tepat sesuai dengan keluhan yang diderita pasien sehingga pelayanan yang diberikan tepat sasaran.

12. Pelayanan Keluarga Miskin.

Pada aspek pelayanan keluarga miskin ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 84,57% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Keluarga Miskin dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pelayanan yang diberikan tidak diskriminatif serta prosedur kerja yang disederhanakan sehingga pasien dapat memenuhi persyaratan dengan baik, lengkap dan mudah, hal ini mendukung terhadap sasaran pelayanan yang harus diberikan oleh petugas yang melayani.

13. Pelayanan Rekam Medis

Pada aspek pelayanan rekam medis ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya

sebanyak 83,20% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Rekam Medis ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Semua petugas dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan penuh tanggung jawab dan tepat sasaran. Pasien yang diberikan pelayanan merasa puas dan kegiatan berjalan baik dan lancar.

14. Pengelolaan Limbah

Pada aspek pelayanan pengelolaan limbah ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 82,5% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Limbah ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pada pelayanan limbah ini semua petugas telah melakukan tugasnya dengan baik sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam bidang kesehatan. Sehingga hasil kerja mereka tidak akan membahayakan bagi masyarakat sekitarnya akibat limbah yang ditimbulkan akibat

kegiatan medis tersebut, tidak ditemukan keluhan atau kesalahan dalam pelaksanaan tugas.

15. Pelayanan Administrasi Manajemen

Pada aspek pelayanan administrasi manajemen ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 79,31% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Administrasi Manajemen ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Dalam bidang ini antrian terkadang terjadi serta ruangan yang tersedia kurang luas dan kondisinya cukup pengap akibat banyaknya pasien atau pengunjung yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Jumlah petugas yang melayani sangat terbatas dan tidak sesuai dengan jumlah pengunjung yang datang, tetapi kinerja yang dicapai sangat memuaskan. Kuncinya adalah petugas yang melayani harus bekerja secara ekstra full time agar semua pengunjung dapat

terlayani sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

16. Pelayanan Ambulan/Kereta Jenazah

Pada aspek pelayanan ambulan atau kereta jenazah ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak 88,82% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Ambulan/Kereta Jenazah ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Walaupun semua petugas yang menangani selalu siap ditempat, tetapi karena jumlah ambulan yang terbatas maka pelayanan terkesan kurang optimal. Begitu juga jika ambulan yang ada sedang bertugas, maka pelayanan selanjutnya akan menunggu hingga ambulan pulang, dan siap melakukan tugas berikutnya.

17. Pelayanan Pemulasaran Jenazah

Pada aspek pelayanan pemulasaran jenazah ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 4 item, yang hasilnya sebanyak

81,99% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan pemulasaran jenazah ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Dalam pelayanan ini petugas yang menangani tidak banyak dan pasien yang harus dilayani juga terbatas. Dengan demikian kondisi pelayanan dapat lebih optimal dan terlaksana dengan sangat baik.

18. Pelayanan Laundry

Pada aspek pelayanan laundry ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang hasilnya sebanyak 84,08% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan laundry ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pada pelayanan ini semua pasien dapat diberikan pelayanan dengan baik dan memuaskan hanya saja tidak semua pasien mau menggunakan jasa laundry ini, hanya pasien tertentu saja yang menggunakan itupun tidak dilakukan secara rutin dan menyeluruh akibat adanya pihak

keluarga pasien yang mengambil alih jasa laundry tersebut.

19. Pelayanan

Pengelolaan Sarana

Pada aspek pelayanan pengelolaan sarana rumah sakit ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang hasilnya sebanyak 87,17% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Pengelolaan Sarana rumah sakit ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Dalam pelayanan ini petugas yang bertanggung jawab cukup terbatas mengingat banyaknya sarana yang harus dikelola dan diawasi dengan baik. Tetapi walaupun demikian pelaksanaan tugas dapat dikatakan baik karena tidak ada keluhan dari pasien terhadap sarana yang tersedia di setiap kamar tempat pasien dirawat inap.

20. Pencegahan

Pengendalian Infeksi

Pada aspek pelayanan Pengendalian Infeksi ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5

item, yang hasilnya sebanyak 84,74% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Pengendalian Infeksi ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Pelayanan pengendalian infeksi ini dilakukan dengan penuh hati-hati dan sesuai dengan standar kerja yang berlaku. Pasien harus ditangani dengan baik serta sesuai dengan keahlian medis yang dimiliki oleh petugas pelaksana. Standar kerja sangat diperhatikan oleh petugas yang menangani di unit ini, sehingga pasien mendapatkan pertolongan secara optimal, dan obat-obatan yang tersedia juga telah memenuhi standar kesehatan yang ditetapkan pemerintah.

21. Pelayanan Transfusi Darah

Pada aspek pelayanan Transfusi Darah ini jumlah item pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 5 item, yang hasilnya

sebanyak 85,17% responden yang menyatakan pelayanan yang dilakukan petugas pada Unit Pelayanan Transfusi Darah ini dinilai termasuk dalam kategori sangat baik. Transfusi darah ini ditangani oleh petugas medis yang sudah pengalaman dan terlatih terhadap tugas yang dilakukannya. Pasien akan mendapatkan pemeriksaan yang cermat sebelum mendapatkan darah cocok dengan kondisinya, serta pendonor darah yang datang juga akan dilakukan pemeriksaan yang cermat agar nantinya tidak membahayakan pihak pasien yang menerima transfusi dan para pendonor darah itu sendiri.

Untuk melihat hasil akhir dari evaluasi pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD H. Damanhuri Barabai berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 di lihat dari aspek ke 21 jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini :

Tabel 1
REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN
TENTANG PELAKSANAAN 21 PELAYANAN KESEHATAN

No	Jenis Pelayanan	Alternatif Jawaban					Jumlah
		SB	B	CE	KB	SK	
Score		5	4	3	2	1	
1	Gawat Darurat	1823	1888	489	-	-	4200
2	Rawat Jalan	1369	1669	462	-	-	3500
3	Rawat Inap	1826	1723	351	-	-	3900
4	Bedah Sentral	1215	1812	473	-	-	3500
5	Persalinan & Perinatologi	932	1370	498	-	-	2800
6	Radiologi	871	1381	548	-	-	2800
7	Lab. Patologi Klinik	821	1539	420	-	-	2800
8	Rehabilitasi Medik	891	1448	461	-	-	2800
9	Farmasi	1046	1548	206	-	-	2800
10	Intensif	1194	1783	523	-	-	3500
11	Gizi	1575	1468	457	-	-	3500
12	Keluarga Miskin	1056	1328	416	-	-	2800
13	Rekam Medis	962	1325	513	-	-	2800
14	Limbah	862	1426	512	-	-	2800
15	Administrasi Manajemen	593	1519	688	-	-	2800
16	Ambulan Kereta Jenazah	1454	1127	219	-	-	2800
17	Pemulasaran Jenazah	1000	1079	721	-	-	2800
18	Laundry	1367	1480	635	-	-	3500
19	Pemeliharaan sarana	1552	1652	296	-	-	3500
20	Pengendalian Infeksi	1525	1281	694	-	-	3500
21	Transfusi Darah	1518	1370	612	-	-	3500
Jumlah		25452	31236	10194	-	-	68882
Score yang diperoleh		127260	124944	30582	-	-	282786
Score yang ideal							334410
Prosentase (%)							84,56

Sumber: diolah dari data primer, 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 84,56% responden yang menyatakan pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD H. Damanhuri Barabai berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 di lihat dari 21 jenis pelayanan kesehatan dinilai termasuk dalam kategori sangat baik, karena dalam kriteria interpretasi score disebutkan nilai 84,56% termasuk dalam kategori sangat baik. Karena dari data yang telah diperoleh mencerminkan bahwa pelayanan yang dilakukan selama ini sudah baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh pemerintah, selain itu pasien tidak pernah mengeluhkan atau tidak terjadi permasalahan

selama 21 jenis pelayanan kesehatan itu dilakukan di RSUD H. Damanhuri Barabai. Walaupun demikian bukan berarti hasil kerjanya berlangsung secara optimal semua karena masih ada unit kerja yang kurang jumlah petugas dan sarana yang tersedia serta terbatasnya keterampilan petugas dalam bekerja.

PENUTUP

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD H. Damanhuri Barabai berdasarkan Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 di lihat dari 21 jenis pelayanan dinilai termasuk dalam kategori sangat baik.

Agar hasil pelayanan yang dilakukan menjadi optimal, maka disarankan agar dilakukan evaluasi yang mendalam serta perbaikan pada 21 jenis pelayanan yang dimaksud karena dalam penelitian ini hasilnya masih belum optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta, Jakarta
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Riduan. 2005. Metode Penelitian. CV Ghalia Indonesia, Jakarta

Priyanti, Ririn Wahyu, 2013. Studi Implementasi Good Corporate Governance di Sektor Swasta, BUMN dan BUMD, Jurnal online, <http://education-vionet.blogspot.com> di akses 16 Maret 2018

Ratminto, 2005.Reformasi Pelayanan Publik. CV Bumi Aksara, Jakarta

Sinambela, 2006. Reformasi Pelayanan Publik, CV Bumi Aksara, Jakarta

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Winarno, Budi, 2012. Implementasi Kebijakan di Indonesia, CV Rineka Cipta, Jakarta

Internet :

<http://www.sumberpengertian.co/pengertian-implementasi-menurut-parahli>

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/487/jbptunikompp-gdl-derrisepti-24335-2-babii_d-x.pdf

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/09/standar-pelayanan-minimal.html>

<http://ahmadkhoeri77.blogspot.co.id/2013/07/standar-pelayanan-minimal-spm.html>