

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu tugas pemerintah adalah pelayanan, baik pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, maupun pelayanan administrasi disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Izin Mengemudi (Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Menurut Ratminto (2005;5) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan instansi pemerintah pusat, daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan Negara.

Salah satu bentuk produk pelayanan publik pemerintah kepada masyarakat adalah pelayanan di bidang kesehatan. Dimana didalam Undang-Undang Dasar 1945 dinyatakan bahwa setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kesehatan sebagai hak asasi manusia, mengandung suatu kewajiban untuk menyehatkan yang sakit dan berupaya mempertahankan yang sehat untuk tetap sehat. Kesehatan adalah keadaan

sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Hal ini melandasi pemikiran bahwa sehat adalah investasi.

Program pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam pembangunan nasional untuk mewujudkan manusia Indonesia seutuhnya. Terkait dengan kebijakan pelayanan pemerintah di bidang kesehatan masyarakat diawali dengan pernyataan bahwa *“kesehatan adalah hak seluruh masyarakat”*. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 ayat 1 dinyatakan bahwa:

“setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta memperoleh pelayanan kesehatan”

Sedangkan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 34 menyatakan bahwa:

Ayat (1)

“fakir miskin dan anak-anak terlantar dipelihara oleh negara”

Ayat (2)

“negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai martabat kemanusiaan”

Ayat (3)

“negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayan umum yang layak”

Sedangkan Undang-Undang nomor 23 Tahun 1992 tentang kesehatan pasal 4 menyatakan bahwa:

“setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan yang optimal”

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat banyak hal yang perlu dilakukan, salah satu diantaranya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, tidak hanya satu orang tetapi untuk seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan keadaan tersebut banyak hal yang diperlukan salah satunya dalam mewujudkan kesehatan adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Keberhasilan suatu institusi diketahui tidak terlepas dari sumber daya manusia atau tenaga kerja dan sarana dan prasarana pendukung fasilitas kerja. Dari faktor tersebut sumber daya manusia lebih penting tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai, baik kuantitas maupun kualitasnya sehingga kualitas sumber daya manusia tersebut diukur dari kinerja karyawan (*performance*) atau produktivitasnya sehingga mencapai berhasil mewujudkan visi misi dan tujuan organisasinya.

Rumah Sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan memberikan dua jenis pelayanan kepada masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi. Pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan keperawatan. Sedangkan pelayanan administrasi mencakup tentang segala sistem administrasi pegawai maupun data-data tentang pasien Rumah Sakit. Rumah Sakit sangat

penting dalam usaha meningkatkan status kesehatan masyarakat, dimana Rumah Sakit bukan hanya melaksanakan upaya kuratif dan rehabilitatif saja, tetapi juga upaya preventif dan promotif. *Survive*-nya suatu Rumah Sakit menjadi sedemikian penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, dimana Rumah Sakit akan berubah bentuk menjadi perusahaan jawatan yang berarti mempunyai motif profit.

Salah satu organisasi publik milik pemerintah yang bergerak pada bidang jasa pelayanan kesehatan masyarakat adalah Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dinyatakan bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau adalah Lembaga Teknis Daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai suatu lembaga teknis daerah yang memberikan pelayanan kesehatan jiwa bagi masyarakat. Untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau juga memberikan pelayanan rawat inap dan rawat jalan bagi masyarakat, ditambah dengan unit-unit pendukung lainnya seperti pelayanan UGD, Apotik, Laboratorium, dan Radiologi.

Adapun bentuk pelayanan secara umum yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam meliputi :

1. Pelayanan Kesehatan Jiwa
2. Pelayanan Konsultasi Psikologis
3. Pelayanan Laboratorium Klinik
4. Pelayanan Radiologi.
5. Pelayanan Farmasih

6. Pelayanan Gawat Darurat.
7. Pelayanan Pemulihan Ketergantungan Naza
8. Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat
9. Pelayanan Kesehatan VTC
10. Pelayanan Klinik, Tumbuh Kembangnya Anak dan Remaja.

Berdasarkan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan diatas melalui Pelayanan Kesehatan Jiwa memberikan penanganan sehat jiwa bagi masyarakat hal ini bertujuan dalam memberikan pengobatan kejiwaan masyarakat secara umum di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Hal ini sesuai dengan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau memberikan pelayanan kesehatan jiwa sesuai dengan visi Terwujudnya Rumah Sakit Jiwa Tampan Sebagai Pusat Rujukan Pelayanan Kesehatan Jiwa, Rehabilitasi Narkoba, Pendidikan dan Riset yang Profesional dan Berbasis Masyarakat. Dari visi tersebut dapat diketahui bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau memberikan pelayanan kesehatan rujukan yang profesional maksudnya adalah Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau akan memberikan pelayanan kesehatan jiwa, rehabilitasi narkoba, pendidikan dan riset kepada masyarakat dengan kinerja dokter, perawat, dan tim medis yang profesional atau telah ahli di bidangnya sehingga dapat menjaga kepercayaan masyarakat sebagai tempat pelayanan kesehatan rujukan khususnya bagi pasien gangguan jiwa.

Pasien gangguan jiwa terlihat semakin banyak baik rawat inap dan rawat jalan hal ini diperlukan Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan pelayanan yang maksimal guna tercapainya pelayanan dengan baik. Adapun berikut jumlah

kunjungan kesehatan jiwa masyarakat pasien gangguan jiwa rawat inap dan rawat jalan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru sebagai berikut :

Tabel I. 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Kota Di Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru Tahun 2013 Sampai Dengan 2016

Tahun	Kunjungan Pasien		Total Pasien
	Rawat Inap	Rawat Jalan	
2013	201	317	518
2014	462	589	1.051
2015	229	480	709
2016	452	521	973
Jumlah	1.344	1.907	3.251

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru, 2017

Dari data yang diperoleh dari Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru di atas jumlah kunjungan pasien dari tahun 2013 sampai dengan 2016 mengalami perubahan dengan total pasien rawat inap dari tahun 2013-2016 sebesar 1.344 pasien dan rawat jalan dari tahun 2013-2016 sebesar 1.907. Total kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan sebesar 3.251 pasien. Dapat kita lihat kunjungan total pasien rawat inap dan rawat jalan paling tinggi terjadi pada tahun 2013 dengan total pasien sebanyak 1.051 pasien sedangkan total kunjungan pasien rawat inap dan rawat jalan paling rendah terjadi pada tahun 2013 dengan total pasien sebanyak 518 pasien. Hal ini terlihat lebih banyak yang rawat jalan dikarenakan beban biaya dan tempat yang belum memadai dengan jumlah rawat inap sebanyak 1.344 sedangkan rawat jalan sebanyak 1.907.

Selain itu Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau juga mengutamakan kenyamanan pelanggan serta perlakuan yang elegan yang dibingkai keramahan dan kesopanan, maksudnya bahwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau akan lebih mengutamakan kenyamanan pelanggan dengan memberikan perlakuan yang

lebih baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopanan sehingga pelanggan merasa nyaman seperti dirumah sendiri.

Berikut dapat diketahui fasilitas pelayanan yang disediakan oleh Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel I. 2 Penyediaan Fasilitas Pelayanan Jiwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru

No	Fasilitas Pelayanan	Jumlah
1	Tempat Tidur	360
2	Ruang Isolasi (penyakit menular)	21
3	Ruang Berjemur	2
4	Ruang Terapi	2
5	Ruang Konsultasi	4

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru, 2016

Berdasarkan tabel diatas diketahui fasilitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru yang terdiri dari Tempat Tidur, Ruang Isolasi (penyakit menular), Ruang Berjemur, Ruang Terapi, Ruang Konsultasi. Dimana diketahui fasilitas pelayanan Rumah Sakit Jiwa yang paling banyak pada penyediaan Tempat tidur sebanyak 360 dan fasilitas pelayanan paling sedikit pada penyediaan ruang berjemur sebanyak 2 ruangan dan penyediaan ruang terapi sebanyak 2 ruangan.

Begitu juga dapat diketahui jumlah pegawai dalam pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru pada tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel I. 3 Penyediaan Tenaga Kesehatan Jiwa Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru

No	Fasilitas Pelayanan	Jumlah
1	Dokter Umum	10
2	Dokter Spesialis	5
3	Dokter Gigi	2

1	2	3
4	Perawat	30
Jumlah		47

Sumber : Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru, 2016

Berdasarkan tabel diatas pada tahun 2016 jumlah tenaga kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Kota Pekanbaru terdiri dari Dokter Umum, Dokter Spesialis, Dokter Gigi, Perawat dengan jumlah 47 tenaga kesehatan, dimana perawat adalah pegawai yang paling banyak dengan jumlah 30 orang sedangkan Dokter gigi adalah pegawai yang paling sedikit dengan jumlah 2 orang. Hal ini tentunya Rumah Sakit Jiwa Tampan lebih mengutamakan Sumber Daya pegawani dalam penaganya pasien guna tercapainya pelayanan yang maksimal.

Pelayanan publik dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang digunakan sebagai acuan untuk menjalankan tugas dan kewajiban satuan kerja sesuai dengan ruang lingkup tugasnya masing-masing. Dengan demikian SOP merupakan pedoman atau acuan untuk menilai pelaksanaan kinerja instansi pemerintah berdasarkan indicator-indikator teknis, administrative dan procedural yang sesuai dengan tata hubungan kerja dalam organisasi yang bersangkutan agar apa yang dikerjakan pegawai tidak keluar dari tugas dan wewenang organisasi maupun pegawai itu sendiri, sehingga visi dan misi organisasi atau instansi tersebut dapat tercapai. Berikut Standar Operasional Prosedur Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat dalam menjalankan tugasnya :

1. Pelayanan Konsultasi Kejiwaan Buka :
 - a. Senin-Kamis: 07.30-17.30.
 - b. Jum'at: 07.30-15.00.
 - c. Sabtu: 08.00-15.00.

d. Miggu: 09.00-14.00.

2. Pelayanan Pengobatan Kejiwaan Buka :

- a. Senin-Kamis: 09.00-17.00.
- b. Jum'at: 09.00-15.00
- c. Sabtu: 09.00-15.00.
- d. Miggu: 09.00-14.00.

3. Pelayanan Terapi Kejiwaan Buka :

- a. Senin-Kamis: 09.00-15.00.
- b. Jum'at: 09.00-12.00
- c. Sabtu: 09.00-15.00.
- d. Miggu: -.

Dengan dibuatnya SOP diatas Rumah Sakit Jiwa Tampan dalam pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan wewenangnya sehingga pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat dapat terwujud. Karena tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah untuk mewujudkan *good governance* sehingga pencapaian tujuan dan arah kinerja pelayanan terarah dan terkendali.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai harapan masyarakat, sangat diharapkan adanya respon Rumah Sakit Jiwa Tampan dengan penyediaan prasaranan penunjang pelayanan terhadap pengunjung Rumah Sakit Jiwa serta tenaga kesehatan yang berkualitas dalam penanganan gangguan jiwa. Kegagalan dalam merespon tuntutan perubahan itu akan dapat menciptakan hasil pelayanan yang tidak berkualitas yang pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas jalannya kesehatan jiwa yang dialami masyarakat serta dapat menyebabkan hilangnya legitmasi pelayanan di mata masyarakat. Oleh karena

rendahnya kemampuan pegawai dalam merespon kebutuhan kesehatan masyarakat serta tuntutan menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan kejiwaan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat fenomena pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau dalam melaksanakan pelayanan publik khususnya pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai berikut :

1. Ketersediaan peralatan pelayanan kesehatan seperti alat-alat terapi, kapasitas ruangan pasien untuk pasien gangguan jiwa ternyata masih kurang dan belum memadai seperti Ruang terapi sebanyak 2 ruangan begitu juga ruang berjemur pasien rawat inap sebanyak 2 ruangan.
2. Waktu pelayanan khususnya pada bagian poli Jiwa terlihat belum sesuai dengan SOP yang ditetapkan sehingga terlihat masih ada masyarakat ataupun pasien yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan kesehatan lebih dari satu jam terutama pasien rawat jalan hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah dokter sepesialis terutama sepesialis fisikiater atau dokter kejiwaan.
3. Petugas penanganan kesehatan Jiwa khususnya Dokter psikiater yang bertugas di poli jiwa hanya berjumlah satu orang yang seharusnya diperbanyak sampai dengan 3 orang sehingga menyebabkan pasien jiwa harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan penanganan jiwa.
4. Begitu juga dengan keluhan masyarakat terhadap waktu atau jadwal pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau yang diselenggarakan 24 jam melainkan hanya setengah hari terutama pada

pelayanan terapi kejiwaan mulai jam 09.00: 15.00 WIB sementara banyak pasien yang datang dari luar kota tidak dapat terlayani karena tidak mendapatkan sesuai dengan jam kerja khususnya terapi kejiwaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Analisis Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)”**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis tujuan yang ingin dicapai, adapun tujuannya adalah :

- a. Untuk mengetahui Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau (Studi Pelayanan Kesehatan Jiwa Masyarakat)

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi kepada pihak manajemen mengenai kinerja pelayanan publik di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

2. Dapat meningkatkan mutu pelayanan publik Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau berdasarkan berbagai temuan yang didapatkan dalam penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau