

Volume 7. Nomor 1 April 2017

DINAMIKA GOVERNANCE

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang menyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

Penanggung Jawab

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

Mitra Bestari

Dr.Hermawan M.Si – FISIP Universitas Brawijaya Malang
Dr.Lely Indah Mindarti M.Si –FISIP Universitas Brawijaya Malang

Penyunting/ Editor

Dr.Diana Hertati. M.Si

Redaktur

Tukiman. S.Sos. M.Si

Desain Grafis

Dr. Lukman Arif. M.Si

Sekretariat

Dr. Agus Widiyarta. M.Si

Dra. Sri Wibawani. M.Si

Alamat Redaksi

Prodi Ilmu Administrasi Negara –FISIP
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE
Volume 7. Nomor 1 April 2017

DARI REDAKSI

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena berkat rahmat hidayahNya, hingga April 2017 ini Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE Progdil Ilmu Administrasi Negara FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur telah menerbitkan Volume 7 Nomor 1. Penerbitan Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE, diharapkan dapat menjadikan media untuk mempublikasikan karya ilmiah dosen maupun mahasiswa. Redaksi mengucapkan terima kasih kepada para peneliti atas partisipasinya mengirim karya ilmiahnya berupa artikel untuk dipublikasikan pada Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE.

Bagi penerbitan yang berikutnya Redaksi Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE mengundang para peneliti/penulis untuk mengirimkan artikel-artikel hasil penelitian, dengan mengacup pada format penulisan di halaman sampul belakang jurnal berikut.

Kritik dan saran dari para pemerhati sangat diharapkan demi kemajuan jurnal ini, dan semoga dengan diterbitkannya Jurnal DINAMIKA GOVERNANCE akan semakin meningkatkan semangat peneliti untuk menulis dan mempublikasikan karya-karya penelitiannya.

Surabaya, April 2017

Redaksi

JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 7. Nomor 1 April 2017

DAFTAR ISI

1. IMPLEMENTASI UJIAN NASIONAL BERBASIS KOMPUTER (COMPUTER BASED TEST, CBT) DI SMP NEGERI 1 SIDOARJO KABUPATEN SIDOARJO
Sa'adatul Maziidatil Ula dan Ertien Rining 1
2. IMPLEMENTASI PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERENCANA DI DUSUN AMBENG-AMBENG DESA NGINGAS KECAMATAN WARU KABUPATEN SIDOARJO
Nosa Arighi Bachtiyar dan Sri Wibawani 13
3. ANALISIS FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN DALAM MEMILIH PROGRAM STUDI PERPAJAKAN (Studi kasus di Prodi Perpajakan Politeknik Ubaya)
N. Purnomolastu 27
4. MODEL PENGEMBANGAN PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) “BROADBAND LEARNING CENTER” (BLC) PADA PT. TELKOM
Yunita Mariana Putri Dan Saifuddin Zuhri 39
5. TINGKAT KEPATUHAN UPN “VETERAN” JAWA TIMUR TERHADAP PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
Tukiman, Herlina Suksmawati, Budi Prabowo 50
6. EFEKTIFITAS TENAGA PENDAMPING PROFESIONAL DALAM PEMANFAATAN DANA DESA GUNA MENDORONG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA
Agus Widiyarta 64
7. PENILAIAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI HUMAS KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR
Putri Ayu Ainun Nikmah dan Lukman Arif 82
8. KEBIJAKAN PENGELOLAAN SAMPAH BERBASIS MASYARAKAT SEBAGAI SOLUSI ALTERNATIF GREEN CITY DI KOTA SURABAYA
Diana Hertati..... 95
9. PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA
Rusdy Hidayat Nugroho dan Edy Purnomo 108

PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA

Oleh
Rusdi Hidayat Nugroho dan Edy Poernomo
UPN “Veteran” Jawa Timur
Email: dr.rusdi@gmail.com

ABSTRAK

Sehubungan dengan peraturan Daerah No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur, Rumah Sakit Haji Surabaya merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan publik yang dihaniskan membuat atau menyusun standar pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah dan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Haji Surabaya. Hal ini dapat diketahui melalui data pengaduan pada tahun 2015 sebanyak 3.0 pengaduan dan tahun 2016 sebanyak 10 pengaduan (RSII.RS. Haji Surabaya, 2016) Banyaknya pengaduan tersebut membuat aparatur Rumah Sakit Haji Surabaya menjadi lebih waspada dalam melaksanakan pelayanan publik. Tern uan tersebut merupakan bahasan yang sangat penting untuk dikaji, dengan demikian penelitian ini sangatlah penting untuk dilakukan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

\Pada penelitian kualitatif ini, dalam menganalisis data yaitu menggunakan model. Adapun model yang saya gunakan adalah model manajemen pelayanan (Ratminto dan atik septi winarsih). Model ini sangat tepat dipakai sebagai alat analisis dalam penelitian ini karena dengan menggunakan model ini dapat dikaji upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan standar pelayanan publik. \

Kendala yang ada di Rumah Sakit Haji Surabaya tentang pelaksanaan pelayanan publik yaitu terutama pada aspek pemahaman aparaturnya, terlebih pada aparatur rumah sakit pada golongan bawah. Walaupun sosialisasi standar pelayanan publik sudah pada level paling rendah dan dilakukan melalui berbagai media, namun masih di jumpai aparatur yang masih belum mengetahui tentang standar pelayanan publik. Untuk mengatasi kendala tersebut Rumah Sakit Haji Surabaya mengadakan sosialisasi tentang Standar Pelayanan Publik

Kata kunci : *Rumah Sakit Haji Surabaya, Standar Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Wujud pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagaimana tuntutan masyarakat, dapat disarikan dalam 3 (tiga) unsur utama yaitu transparansi

yang dapat diartikan sebagai proses dan mekanisme kebijakan serta implementasinya harus jelas dan terinformasikan kepada seluruh *stake holders*, akuntabel yang dapat diartikan sebagai segala sesuatu kebijakan dan pelaksanaannya harus dapat dipertanggungjawabkan baik secara administratif, hukum maupun secara moral dapat diakses oleh publik, serta yang mengandung arti bahwa seluruh *stake holders* terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pengambilan keputusan dan

pelaksanaannya. Berangkat dan kondisi tersebut, arah kebijakan Pemerintah sejak digulirkannya kebijakan desentralisasi adalah melakukan revitalisasi fungsi pemerintahan khususnya di daerah, sehingga dari yang hanya mengatur dan memerintah menjadi harus melayani, dari yang selalu menggunakan pendekatan kekuasaan menjadi lebih persuasif, dialogis dan akomodatif.

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Karena itu untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu di susun suatu pedoman yang merupakan acuan bagi instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang di tuangkan dalam suatu keputusan yaitu Keputusan Menteri No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam Keputusan menteri tersebut menyebutkan prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu (1) Kesederhanaan (2) kejelasan (3) kepastian waktu (4) Akurasi (5) keamanan (6) tanggungjawab (7) kelengkapan sarana dan prasarana (8) kemudahan akses (9) kedisiplinan (10) kenyamanan.

Untuk menindak lanjuti Keputusan Menteri No.63/KEP/M.PAN/7/ 2003, maka Pemerintah Propinsi Jawa Timur menyusun Peraturan Daerah No.11 tahun 2005 tentang pelayanan publik sebagai pedoman pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan

Pemerintah Propinsi Jawa Timur, yang salah satu tujuannya adalah untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur. Sebagai proyek percontohan dalam bidang pelayanan publik, Pemerintah Daerah Propinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanannya yaitu dengan menggunakan standar. Keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, khususnya birokrasi garis depan, perlu dicermati dan di upayakan jalan keluarnya supaya kepentingan dan kebutuhan masyarakat terlindungi dan terpuaskan. Instruksi Gubernur Daerah Tingkat I Propinsi Jawa Timur No.12/1998 tentang perbaikan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat antara lain menegaskan bahwa mutu pelayanan aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih perlu terus diperbaiki dan ditingkatkan. Akan tetapi apakah aturan-aturan tersebut cukup dapat memberikan jaminan untuk dapat bekerja dengan baik. Berbagai faktor baik internal maupun eksternal menjadi penyebab buruknya birokrasi salah satunya adalah intervensi politik terhadap birokrasi Pemerintah.(Budi, 2000) Dalam pelayanan publik salah satu aspek yang menonjol adalah keharusan Aparatur mempunyai komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan. (Mulyadi, 2004) Berdasarkan Peraturan Daerah No.11 tahun 2005, standar pelayanan publik merupakan ketentuan yang berisikan norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggaraan pelayanan publik, penerima layanan

dan pihak yang berkepentingan. Indikator dan standar pelayanan publik meliputi : visi dan misi pelayanan, persyaratan pelayanan, Waktu pelayanan, biaya pelayanan, spesifikasi produk pelayanan, prosedur pelayanan alur pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan, pengaduan layanan, kompensasi pelayanan, dasar hukum pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan dan kompensasi pelayanan.

Bentuk pelayanan yang selama ini masih menjadi usaha bersama di kalangan akademis belum sepenuhnya dapat diwujudkan karena berbagai kendala dan 'Tatar belautg yang konipleks akan menjadi pertanyaan besar, sejauhmana sebuah instansi rumah sakit dapat memberikan pelayanan terbaiknya bagi karyawan dan jaminan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Sehubungan dengan peraturan Daerah No. 11 Tahun 2005 tentang pelayanan publik di Propinsi Jawa Timm, Rumah Sakit Haji Surabaya merupakan salah satu tempat yang memberikan pelayanan publik yang dihaniskan membuat atau menyusun standar pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah dan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Haji Surabaya. Hal ini dapat diketahui melalui data pengaduan pada tahun 2015 sebanyak 3.0 pengaduan dan tahun 2016 sebanyak 10 pengaduan (RS. Haji Surabaya, 2016) Banyaknya pengaduan tersebut membuat aparatur Rumah Sakit Haji Surabaya menjadi lebih waspada dalam melaksanakan pelayanan publik. Temuan tersebut merupakan bahasan yang sangat penting untuk dikaji, dengan demikian penelitian ini sangatlah penting untuk dilakukan, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat diketahui upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menguraikan mengenai prosedur atau langkah-langkah yang dilaksanakan dalam mengadakan penelitian ilmiah secara sistematis dan berencana guna memperoleh masalah melalui metode penelitian dapat diperoleh penunjuk tentang cara kerja dan cara-cara pencerahan serta sistematis dalam melaksanakan penelitian sehingga diperoleh basil yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan.

Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Sakit Umum Dr. Soetoino Surabaya, Peneliti memilih penelitian di Rumah Sakit Haji Surabaya karena tersebut merupakan rumah sakit type A yang keberadaannya di bawah naungan Pemerintah Propinsi Jawa Timur yang menjadi rumah sakit percontohan untuk rumah sakit lain di Jawa Timur.

Sumber informasi dalam penelitian ini adalah staf bagian/unit Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (IPKRS). Dengan sumber informasi ini diharapkan dapat digali data yang lengkap dan akurat dan berbagai pihak yang terkait langsung dalam pelayanan publik maupun pihak lain yang berkaitan.

Data adalah keterangan tentang sesuatu obyek penelitian sedangkan metode pengumpulan data itu sendiri adalah merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidak suatu penelitian (Bungin, 2001)

Data-data yang diktimpulkan untuk kepentingan analisa dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan panca indera lainnya (Bungin, 2001). Dalam hal ini, yang di observasi adalah tentang visi

dan misi pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, spesifikasi produk pelayanan, prosedur pelayanan, alur pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan, pengaduan pelayanan, kompensasi pelayanan, dasar hukum pelayanan publik, sarana dan prasarana pelayanan dan kompensasi pelayanan.

b. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data dengan cara berhadapan secara langsung dengan orang yang akan diwawancara guna mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan. Sumber informasi yang diwawancara oleh peneliti yaitu staf bagian /unit Instalasi Promosi Kesehatan Rumah Sakit (IPKRS). Dalam wawancara ini peneliti menggunakan angket terbuka.

c. Dokumentasi

Adalah untuk mendapatlan informasi atau data yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti dengan cara membaca, menelaah, mengkaji dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini data yang dipakai antara lain yaitu profil Rumah Sakit Haji Surabaya, data pengaduan, data tentang standar pelayanan publik menurut Peraturan Daerah No.11 tahun 2005 dan Keputusan Menteri No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

d. Data kepustakaan

Adalah untuk mendapatkan bahan-bahan yang nyata dan fakta tentang bagaimana standart pelayanan tersebut diwujudkan dan dapat dijadikan bahan dasar kajian melalui teori-teori dalam buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan masalah formulasi yang diteliti.

Teknik Analisis Data yang digunakan adalah diskriptif kualitatif yaitu dengan cara untuk menggambarkan obyek yang diteliti dan hasil penelitian dituangkan dalam bentuk kalimat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, atau dilakukan dengan

cara mendeskripsikan hasil temuan dengan uraian untuk rube ri k an pemahaman tentang obyek yang diteliti. Dengan teknik ini data digambarkan sebagai suatu keadaan atau fenomena yang ada dalam penelitian dan memberikan makna pada data yang telah dianalisa untuk memaparkan perspektif penelitian. Adapun tahapan analisis data terdiri dari penelitian lapangan pencarian fakta empiris, mempelajan temuan secara alami, thencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan dan hasil penelitian tersebut.

Pada penelitian kualitatif ini, dalam menganalisis data yaitu menggunakan model. Adapun model yang saya gunakan adalah model manajemen pelayanan (Ratminto dan atik septi winarsih). Model ini sangat tepat dipakai sebagai alat analisis dalam penelitian ini karena dengan menggunakan model ini dapat dikaji upaya rumah sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan standar pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Masalah yang di hadapi dalam Upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik.
2. Apa kendala-kendala yang timbul dalam upaya pelaksanaan standar pelayanan publik di Rumah Sakit Haji Surabaya.
Untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut peneliti menguraikannya dengan didasarkan pada hasil wawancara.
3. Upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan Standar Pelayanan meliputi beberapa unsur yaitu visi dan misi pelayanan, persyaratan pelayanan, biaya pelayanan, waktu pelayanan, dasar hukum pelayanan, prosedur pelayanan, alur pelayanan,

kompetensi petugas pemberi layanan, sarana dan prasarana pelayanan, pengaduan pelayanan dan kompensasi pelayanan.

Hal ini diperjelas dengan **hasil wawancara 1** mengenai visi dan misi Rumah Sakit Haji Surabaya.

Visi :

Pemuka dalam pelayanan, pendidikan dan penelitian menuju Indonesia sehat 2010.

Misi :

- Menyelenggarakan pelayanan sehat yang aman, informatif, efektif, mutu, manusiawi dan memuaskan.
- Menyelenggarakan pelayanan rujukan tertinggi
- Mendorong terwujudnya SDM yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pelanggan.
- Melaksanakan pendidikan dan penelitian yang menunjang pelayanan kesehatan prima baik dalam Skala nasional maupun internasional.
- Memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan aspek sosial ekonomi.

Sedangkan visi dan misi di unit-unit pelayanan mengacu pada visi dan misi Rumah Sakit Haji Surabaya dengan memberikan penekanan atau kekhasan sesuai dengan unit tersebut. Pada dasarnya visi dan misi pada setiap unit pelayanan itu sama. Sedangkan visi dan misi di unit-unit pelayanan mengacu pada visi.

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menganalisa bahwa visi dan misi Rumah Sakit Haji Surabaya sudah terbentuk dan sesuai dengan tujuan dari rumah sakit, tentunya hal ini sudah sesuai dengan apa yang dipersyaratkan di dalam Standar Pelayanan Publik.

Hasil wawancara 2 mengenai persyaratan pelayanan tersebut yaitu "persyaratan pelayanan sangat diperlukan dan harus dipenuhi oleh pengguna layanan atau pasien untuk memperlancar proses penyelesaian pelayanan. Persyaratan pelayanan pada masing-masing unit tersebut tergantung

dari jenis atau status dari pasien antara lain pasien Askes PNS, pasien Askes maskin, pasien umum dan Askes jamsostek".

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisa bahwa agar proses penyelesaian pelayanan berjalan lancar maka pasien atau pengguna layanan harus memenuhi kelengkapan pelayanan dan sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Apabila persyaratan pelayanan tidak dilengkapi maka akan menghambat proses penyelesaian pelayanan. Oleh karena itu setiap pasien atau pengguna layanan harus memberikan persyaratan yang lengkap dan benar sehingga proses penyelesaian pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Persyaratan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya terutama persyaratan administrasinya yaitu meliputi:

1. Persyaratan penderita jamsostek/PKS.
2. Persyaratan penderita sosial (PNS) dan Askes komersial (swasta).
3. Persyaratan pemeriksaan penunjang diagnostik untuk Askes PNS dan Swasta.
4. Persyaratan penderita Askes Maskin, meliputi:
 - Persyaratan pelayanan.
 - Persyaratan pengambilan obat.
 - Persyaratan pemeriksaan penunjang diagnostik.
 - Persyaratan konsul ke poli spesialis lain.

Dari keterangan tersebut diatas bahwa persyaratan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah sesuai dengan peraturan di dalam Standar Pelayanan Publik.

Hasil wawancara 3 mengenai biaya pelayanan menyebutkan bahwa biaya pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya ditetapkan berdasarkan SK Direktur Rumah Sakit Haji Surabaya No: 188.4/6561/308/SKJ2002 tentang pemberlakuan tarif pelayanan kesehatan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 10

tahun 2002 di RS. Haji Surabaya. Adapun biaya pelayanan yang ditetapkan yaitu tergantung dari jenis pelayanan dan status pasien. Sedangkan dalam penetapan biaya tidak ada perbedaan antara kalangan ekonomi atas, menengah dan bawah, tetapi yang dibedakan dalam penetapan biaya adalah jenis pelayanan dan jenis tindakan yang diberikan.

Dan hasil wawancara tersebut peneliti menganalisa bahwa untuk memberikan kejelasan atau transparansi mengenai biaya pelayanan kepada pasien maka di tetapkan SK Direktur Rumah Sakit Haji Surabaya No: 188.4/6561/308/SKJ2002 tentang pemberlakuan tarif pelayanan kesehatan berdasarkan Peraturan Daerah nomor 10 tahun 2002 di Rumah Sakit Haji Surabaya. Penetapan biaya pelayanan tersebut disesuaikan dengan jenis pelayanan dan status pasien. Karena penetapan biaya yang tinggi sangat memberatkan pasien atau pengguna layanan. Oleh karena itu, dalam penetapan biaya pelayanan di sesuaikan dengan jenis pelayanan dan status pasien serta tidak ada perbedaan antara masyarakat ekonomi bawah, menengah dan atas, yang di bedakan dalam penetapan biaya adalah jenis pelayanan dan jenis tindakan yang di berikan.

Hasil wawancara 4 mengenai biaya pelayanan menyebutkan "Pelaksanaan pelayanan administrasi di Rumah Sakit Haji Surabaya telah ditentukan batasan waktu dalam pemberian pelayanan kesehatan pada pasien, batasan waktunya yaitu rata-rata 15 menit. Batasan waktu tersebut cukup untuk menyelesaikan pelayanan administrasi tetapi apabila dalam pelayanan tersebut tidak tepat atau tidak sesuai dengan batas waktu yang diberikan maka petugas akan memberikan informasi tentang penyebab terganggunya pelayanan tersebut. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan terhadap pasien yaitu

tergantung dari jumlah pasien dan kasus yang di hadapi".

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa agar proses penyelesaian pelayanan berjalan efektif maka telah di tetapkan batasan waktu dalam penyelesaian pelayanan, karena waktu pelayanan yang terlalu lama akan dapat menyebabkan pelayanan yang tidak efektif dan terkesan berbelit-belit. Batasan waktu tersebut akan dapat menjadi tolak ukur kinerja petugas dalam menyelesaikan pelayanan. Oleh karena itu dalam menyelesaikan pelayanan para petugas harus memperhatikan dan sesuai dengan waktu pelayanan yang telah di tetapkan sehingga penyelesaian pelayanan tersebut bisa tepat waktu.

Hasil wawancara 5 mengenai dasar hukum pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya menyebutkan bahwa "Dasar hukum pelayanan publik di Rumah Sakit Haji Surabaya berdasarkan 'pada SK Direktur Rumah Sakit Haji Surabaya No: 188.4/5614/304/2016 tentang Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Haji Surabaya".

Dan hasil wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa apabila dalam melaksanakan pelayanan publik tidak sesuai dg dasar hukum yang telah ditentukan maka kemungkinan besar akan timbul penyelewengan atau penyimpangan dalam pelaksanaannya.

Hasil wawancara 6 tentang prosedur pelayanan menyebutkan bahwa "Rumah Sakit Haji Surabaya telah menetapkan prosedur pelayanan agar pasien dapat memahami tentang apa yang harus di lakukan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Dalam memberikan pelayanan, aparatur Rumah Sakit Haji Surabaya sudah memahami prosedur pelayanan dan sekaligus melaksanakan prosedur pelayanan tersebut".

Dari hasil wawancara tersebut diatas, peneliti menganalisa bahwa prosedur pelayanan tersebut sangat

penting dan berguna untuk mempercepat proses penyelesaian pelayanan, dengan prosedur pelayanan pasien dapat memahami tentang apa yang harus dilakukan dalam mendapatkan pelayanan. Apabila pemberi dan penerima layanan sudah memahami prosedur pelayanan yang telah ditentukan maka kemungkinan besar proses penyelesaian pelayanan akan berjalan efektif dan efisien. Di Rumah Sakit Haji Surabaya, prosedur pelayanan telah terbentuk dan terpampang dengan jelas di ruang-ruang di dalam rumah sakit. Hal ini dilakukan agar pasien atau pengguna layanan dapat mengerti apa dan bagaimana yang harus dilakukan oleh pasien. Dengan demikian apa yang ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik tentang prosedur sudah dipenuhi.

Hasil wawancara 7 tentang alur pelayanan tersebut yaitu "Rumah Sakit Haji Surabaya telah menetapkan alur pelayanan. Alur pelayanan tersebut berbentuk bagan dan alur tersebut cukup jelas dan mudah dipahami oleh pemberi dan penerima layanan. Dengan adanya alur pelayanan pasien dapat mengetahui tahapan dalam pelayanan kesehatan sehingga dapat memperoleh kemudahan dalam pelayanan. Alur tersebut cukup jelas dan mudah dipahami oleh pemberi dan penerima layanan".

Dan hasil wawancara di atas, peneliti menganalisa bahwa alur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap proses penyelesaian pelayanan. Alur pelayanan yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan hal ini akan menyebabkan proses penyelesaian pelayanan tidak fleksibel. Di Rumah Sakit Haji Surabaya, alur pelayanan sudah terbentuk dengan jelas hal ini dilakukan untuk mempermudah pasien dalam memperoleh pelayanan. Dengan

demikian apa yang ditentukan dalam Standar Pelayanan Publik tentang alur pelayanan sudah dipenuhi.

Hasil wawancara 8 tentang hal tersebut yaitu "Petugas pemberi layanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah kompeten di bidangnya masing-masing, misalnya tenaga medis (dokter, dokter gigi), tenaga paramedis (Perawat, gizi, farmasi, kesehatan masyarakat, keterampilan medis, kebidanan), tenaga lain (Ekonomi, sosial dll) ditempatkan sesuai dengan bidang keahliannya. Hal ini dapat diketahui melalui daftar tenaga pada masing-masing unit pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya, misalnya dokter spesialis paru ditempatkan di poli paru, poli asma, poli ppok dan ruang rawat inap paru. Demikian juga dengan dokter-dokter dengan spesifikasi tertentu akan dilanjutkan sesuai kompetensinya".

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti menganalisa bahwa supaya dapat memberikan pelayanan secara efektif dan efisien maka petugas atau pemberi layanan di Rumah Sakit Haji Surabaya harus kompeten di bidangnya masing-masing karena setiap petugas dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan benar. Di Rumah Sakit Haji Surabaya petugas pemberi layanan sudah kompeten di bidangnya masing-masing. Hal ini dapat diketahui melalui daftar tenaga pada masing-masing unit pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya.

Hasil wawancara 9 mengenai sarana dan prasarana yaitu bahwa " Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Haji Surabaya diantaranya sarana medis dan non medis, sedangkan sarana yang tersedia untuk lansia dan orang cacat berupa lift, pegangan tangga dll. Sarana dan prasarana pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah cukup memadai".

Dari hasil wawancara tersebut di atas, peneliti menganalisa bahwa

Sarana dan prasarana pelayanan merupakan faktor pendukung terlaksananya suatu kegiatan pelayanan, dengan sarana dan prasarana yang memadai maka akan dapat memaksimalkan kegiatan pelayanan tersebut. Tetapi sarana dan prasarana saja tidak cukup tanpa dibarengi dengan SDM yang memadai pula. Walaupun sarana dan prasarana lengkap dan memadai tetapi apabila SDMnya tidak memadai maka pelaksanaan kegiatan pelayanan tidak akan dapat berjalan efektif dan efisien. Di Rumah Sakit Haji Surabaya, sarana dan prasarana pelayanan sudah cukup memadai. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Hasil wawancara 10 tentang pengaduan pelayanan menyebutkan bahwa "Pengaduan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya di sampaikan melalui telepon, sms, fax, media massa dan pengaduan langsung. Cara menyelesaikan pengaduan tersebut ada 2 macam yaitu:

Kalau yang dapat dijawab langsung oleh petugas akan di jawab langsung dan bila tidak (memerlukan informasi karena masalah yang sulit) pengadu di mohon untuk menunggu atau mematikan telepon, setelah mendapatkan jawaban petugas akan menelepon kembali dan memberikan jawaban yang dibutuhkan memberitaukan secara langsung atau di telp kembali.

1. Menginformasikan ke petugas yang terkait untuk di mintai keterangannya dalam rangka memberikan jawaban pengaduan. Proses penyelesaian pengaduan pelayanan tersebut maksimal 5x24 jam dan yang bertugas menyelesaikan pengaduan pelayanan tersebut adalah tim pelayanan publik dan petugas unit terkait. Sedangkan pengaduan yang lewat fax atau media massa akan di

lakukan koordinasi dengan jajaran terkait guna mendapatkan jawabarnya".

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa Agar proses penyelesaian pengaduan berjalan efektif maka harus ada standar sehingga proses tersebut dapat berjalan efektif dan efisien. Proses penyelesaian pelayanan yang terlalu lama akan menyebabkan tidak efektifnya organisasi dalam manajemen konflik dan dapat menimbulkan citra negatif bagi organisasi tersebut. Di Rumah Sakit Haji Surabaya, pengaduan pelayanan diterima melalui berbagai macam media mulai dari via telepon, sms, fax, media massa, dan pengaduan langsung dan juga mekanisme penanganan pengaduan sekalipun. Jadi pengaduan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah sangat jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada.

Hasil wawancara 11 mengenai hal kompensasi pelayanan yaitu "Apabila ada ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan maka penerima layanan akan diberi kompensasi yaitu berupa perlakuan khusus. Kompensasi tersebut diberikan sebagai bukti perhatian kepada pasien".

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada pasien atau pengguna layanan, maka apabila ada ketidaksesuaian dalam memberikan pelayanan, penerima layanan tersebut akan diberikan kompensasi. Kompensasi tersebut diberikan kepada pasien atau pengguna layanan apabila dalam menerima layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pasien. Hal ini dilakukan agar pasien tidak merasa kecewa dan dirugikan.

1. Kendala yang timbul dalam upaya pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Haji Surabaya ada beberapa macam kendala.

Hal ini diperjelas dengan **hasil wawancara 12** mengenai kendala yaitu bahwa:

"Salah satu Kendala yang timbul adalah dalam hal koordinasi, karena Rumah Sakit Haji Surabaya merupakan tempat pelayanan kesehatan maka tak jarang unit terkait sulit untuk berkoordinasi dan lebih mengutamakan pelayanan terhadap pasien. Disamping ini kendala lainnya adalah sarana sarana dan prasarana non medis yang di peruntukkan pada pasien terutama pasien lansia dan pasien cacat, contoh pengadaan loket untuk pasien lansia dan cacat, toilet dan lain-lain".

Dari wawancara diatas, peneliti menganalisa bahwa kendala yang timbul dalam pelaksanaan Standar Pelayanan publik di Rumah Sakit Haji Surabaya sangat mempengaruhi proses pemberian layanan. Agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien, untuk itu dapat diatasi dengan cara memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dengan merencanakan dan menganggarkan pada kegiatan berikutnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Upaya pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Haji Surabaya meliputi:
 - a. Visi dan misi pelayanan
Visi dan misi pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan dan sudah dilaksanakan dengan baik. Terbentuknya visi dan misi yang ada diharapkan dapat menjadi dorongan bagi para petugas pelayanan untuk dapat meningkatkan pelayanan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.
 - b. Persyaratan pelayanan
Persyaratan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah sesuai dengan peraturan yang ada.
 - c. Biaya pelayanan
Biaya pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sangat jelas dan transparan sesuai dengan SK Direktur Rumah Sakit Haji Surabaya No :188.4/6561/308/SK/2002 tentang pemberlakuan tarif pelayanan kesehatan berdasarkan peraturan daerah nomor 10 tahun 2002 di Rumah Sakit Haji Surabaya.
 - c. Waktu pelayanan
Adanya batasan waktu yang ditetapkan dalam pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya membuat pelayanan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan tidak berbelit-belit mulai dari pelayanan administrasi dan pelayanan terhadap pasien.
 - d. Dasar hukum pelayanan
Dengan berpedoman pada SK Direktur Rumah Sakit Haji Surabaya No:188.4/5614/304/2016 tgl 15-8-2016 tentang Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Haji Surabaya. Karena dengan adanya penyimpangan- penyimpangan tersebut akan dapat membuat pelaksanaan Standar Pelayanan Publik tidak dapat mencapai tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan.
 - e. Prosedur pelayanan.
Prosedur pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya telah terbentuk dan terpampang dengan jelas di ruang-ruang di dalam rumah sakit. Hal ini dilakukan agar pasien atau pengguna layanan dapat mengerti apa dan bagaimana yang akan dilakukan oleh pasien.
 - f. Alur pelayanan
Alur pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sangat jelas dan transparan Hal ini sangat membantu atau

mempermudah para pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian proses-pelayanan akan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

- g. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Di Rumah Sakit Haji Surabaya, tugasnya sudah kompeten di bidangnya masing-masing. Hal ini dapat diketahui melalui daftar tenaga pada masing-masing unit pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya.
 - h. Sarana dan prasarana pelayanan
Sarana dan prasarana di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah cukup memadai. Dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien.
 - i. Pengaduan pelayanan
Pengaduan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya telah tersedia berbagai macam media mulai dari via telepon, sms, fax, media massa dan pengaduan langsung dan juga mekanisme penanganan pengaduan sekalipun. Jadi pengaduan pelayanan di Rumah Sakit Haji Surabaya sudah sangat jelas dan sesuai dengan peraturan yang ada.
 - j. Kompensasi pelayanan
Di Rumah Sakit Haji Surabaya, kompensasi pelayanan diberikan kepada pasien yang dalam menerima pelayanan tidak sesuai dengan apa yang di harapkan pasien. Hal ini dilakukan agar pasien tidak merasa kecewa dan dirugikan.
2. Kendala yang ada di Rumah Sakit Haji Surabaya tentang pelaksanaan pelayanan publik yaitu terutama pada aspek pemahaman aparaturnya, terlebih pada aparatur rumah sakit pada golongan bawah. Walaupun sosialisasi standar pelayanan publik sudah pada level paling rendah dan dilakukan melalui berbagai media, namun masih di jumpai aparatur yang masih belum mengetahui tentang standar pelayanan publik. Untuk mengatasi kendala

tersebut Rumah Sakit Haji Surabaya mengadakan sosialisasi tentang Standar Pelayanan Publik.

Saran

1. Agar upaya Rumah Sakit Haji Surabaya dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik dapat berjalan efektif dan efisien maka harus mematuhi prosedur atau aturan yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Publik menurut Peraturan Daerah No. 11 tahun 2005 .
2. Untuk mengatasi kendala yang timbul dalam pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Rumah Sakit Haji Surabaya maka perlu adanya sosialisasi kepada aparatur golongan rendah sehingga semua karyawan di rumah sakit minimal dapat mengerti apa itu standar pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Sosial (Format format kuantitatif dan kualitatif*, Airlangga University Press Surabaya, 2001.
- Departemen Kesehatan RI, Pedoman Kerja Rumah Sakit Umum, 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/1VI.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public
- Manulang, Dasar-dasar manajemen. Gadjah Mada Universitas press, 2001
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/20150
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor II tahun 2005 tentang pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur.
- Poerwadarminta, W.J.S, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Balai pustaka, 1984.