

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 2 TAHUN 2018
TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH INDRASARI KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

Oleh: Adela Aliana

Program Kekhususan: Hukum Administrasi Negara

Pembimbing I: Dr. Emilda Firdaus, S.H., M.H.

Pembimbing II: Zulwisman, S.H., M.H.

Alamat: Jl. Marpoyan, Rengat Barat, Indragiri Hulu

Email: @adela.aliana5365@student.unri.ac.id/ Telepon: 0822-8687-1086

ABSTRACT

Government Regulation (PP) Number 2 of 2018 concerning Minimum Service Standards as the legal basis for administering public services. One of the problems in the Implementation of Minimum Service Standards is that the performance of the local government in the health sector at Indrasari Hospital does not reach 100%. Indrasari Hospital is a hospital that provides health services, each type of service must reach 100%. But at this time the health services at Indrasari Hospital have not been able to meet the satisfaction of service recipients.

The purposes of writing this thesis are: first, implementation of Government Regulation Number 2 of 2018 Article 6 paragraph 6 concerning Minimum Service Standards at Indrasari Hospital, Indragiri Hulu Regency, second, inhibiting and supporting factors for implementing minimum service standards at Indrasari Hospital, Indragiri Hulu Regency, third, the efforts made by the Government of Indragiri Hulu Regency in improving the Minimum Service Standards at Indrasari Hospital, Indragiri Hulu Regency.

This type of research can be classified as empirical or sociological legal research. The research was conducted at Indrasari Hospital, Indragiri Hulu Regency. The population and sample are the Head of the Indragiri Hulu District Health Office, the Director of the Indrasari Hospital, the Head of Commission IV of the Indragiri Hulu DPRD, the Head of the Legal Department of the Indragiri Hulu Regency. Sources of data used, namely: primary data and secondary data. Data collection techniques in research with observation, interviews, and library research.

The conclusions that can be obtained from the research results are first, the implementation of government regulation number 2 of 2018 concerning minimum service standards at the Indrasari Hospital. namely factors from the hospital that do not carry out service delivery according to service standards the applicable minimum, the factor of facilities and facilities, and the community factor that lacks trust in service providers who will carry out medical procedures, and third and the hospital has not optimized the service according to minimum service standards as well as the addition of inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Government Regulations-Minimum Service Standards-Hospitals

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dibentuknya Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk memberikan acuan untuk melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pengawasan dan pertanggung jawaban penyelenggaraan pelayanan. Selain itu Standar Pelayanan Minimal (SPM) juga bertujuan untuk memberikan pemahaman yang sama terkait definisi operasional, indikator kinerja, ukuran/satuan, pembilang dan penyebut, perhitungan, sumber data, langkah kegiatan dan kebutuhan sumber daya manusia.¹

Hal ini diharapkan dengan adanya dokumen SPM maka dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan, ketanggapan kebutuhan dalam melakukan pelayanan, pembiayaan pengembangan pelayanan, kuantitas dan perluasan jangkauan pengguna.²

Jenis Pelayanan Dasar pada SPM kesehatan Daerah kabupaten/kota terdiri atas: a. pelayanan kesehatan ibu hamil; b. pelayanan kesehatan ibu bersalin; c. pelayanan kesehatan bayi baru lahir; d. pelayanan kesehatan balita; e. pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar; f. pelayanan kesehatan pada usia produktif; g.

pelayanan kesehatan pada usia lanjut; h. pelayanan kesehatan penderita hipertensi; i. pelayanan kesehatan penderita diabetes melitus; j. pelayanan kesehatan orang dengan gangguan jiwa berat; k. pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis; dan pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*Human Immunodeficiency Virus*), yang bersifat peningkatan/*promotif* dan pencegahan/*preventif*.³

Mutu Pelayanan Dasar untuk setiap Jenis Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dalam standar teknis, yang sekurang-kurangnya memuat: a. standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa; b. standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan; dan c. petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.⁴

Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penyelenggaraan pelayanan dasar merupakan bagian dari pelaksanaan urusan wajib Pemerintah Daerah. SPM diposisikan untuk menjawab hal-hal penting dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, khususnya dalam penyediaan pelayanan dasar yang bermuara pada penciptaan kesejahteraan rakyat.⁵

¹ Bustami, Penjaminan Mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya, (Jakarta: Erlangga, 2011).hlm 21

² <https://blud.co.id/wp/mengapa-standar-pelayanan-minimal-spm-penting/diakses> Tanggal 12 November 2021, Pukul 16.00 WIB.

³ *Ibid* Pasal 6 ayat 3

⁴ *Ibid* Pasal 7 ayat 4

⁵ Suyadi, Manajemen pelayanan kesehatan: suatu pendekatan interdisipliner (Health Services Management : An Interdisciplinary Approach), MALANG, PROGRAM PASCASARJANA, STIE INDONESIA, 2011, hlm.2

Kesejahteraan rakyat merupakan tujuan bernegara yang dijamin oleh konstitusi.

Penerapan SPM harus menjamin akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. pelayanan dasar adalah bagian dari pelaksanaan urusan wajib dan memiliki 3 karakteristik sebagai pelayanan yang sangat mendasar, berhak diperoleh oleh setiap warga secara minimal, dijamin ketersediaannya oleh konstitusi dan konvensi internasional, didukung data dan informasi terbaru yang lengkap serta tidak menghasilkan keuntungan materi.⁶

Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pemerintah daerah akan lebih mudah jika pemerintah daerah sudah membuat indikator dan target-target yang disusun dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). SPM yang telah disusun akan menjadi pedoman bagi kedua belah pihak, pemerintah daerah maupun masyarakat. Pemerintah daerah menjadikan SPM sebagai pedoman dalam melakukan pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat SPM merupakan pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja pemerintah daerah.⁷

Mengingat pentingnya Standar Pelayanan Minimal bagi setiap daerah, karena dengan adanya SPM maka kinerja instansi di suatu daerah dapat diukur tingkat

keberhasilannya, dan urusan kesehatan merupakan hal yang wajib sepenuhnya diserahkan kepada Pemerintah Daerah.⁸

Dalam pasal 4 Peraturan Menteri kesehatan capaian kinerja pemerintah dalam pemenuhan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM kesehatan harus 100%. Namun capaian kinerja pemerintah dalam pemenuhan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu belum mencapai 100%. Menurut hasil wawancara dan observasi peneliti, di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu tersebut sering kali terjadi persoalan tentang pelayanan kesehatan terkhususnya pelayanan kesehatan pada usia lanjut, seperti penolakan pasien, pasien yang lambat mendapatkan penanganan jika menggunakan Kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) yang sepenuhnya di biayai oleh pemerintah. Namun masalah-masalah tersebut tidak hanya terjadi di RSUD Indrasari, Indonesia memiliki 2.344 RSUD. RSUD Indrasari juga tidak mempublikasikan atau tidak memajang SPM Kesehatan di RSUD Indrasari kabupaten Indragiri Hulu. Hal tersebut merupakan suatu persoalan terhadap pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat oleh pihak Rumah Sakit RSUD Indrasari pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang seharusnya. Maka dari itu perlu

⁶ Ibid

⁷ Suwandi, M, Khairi, H, Suryanto, BA, Djunadi, P. *Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Laporan AIPHSS, 2013.

⁸ Sri Praptianingsih, S.H.,M.H, *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.2

dilakukan penelitian terhadap Standar Pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu tersebut.⁹

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas tersebut adalah alasan bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul *“Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu”*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Pasal 6 Standar Pelayanan Minimal bidang Kesehatan di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu ?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu?
3. Apa upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu;

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi terhambatnya dan faktor yang mendukung pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu;
- c. Untuk mengetahui apa saja upaya pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam peningkatan Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai syarat untuk menyelesaikan perkuliahan Strata satu di Fakultas Hukum Universitas Riau.
- b. Penelitian ini untuk menambah pengetahuan dan pemahaman bagi peneliti khususnya mengenai masalah yang diteliti.
- c. Untuk mengembangkan ilmu hukum secara umum dan hukum Administrasi Negara secara khususnya dalam hal standar pelayanan minimal.

D. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh

⁹ Wawancara dengan responden

penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

2. Teori Kewenangan

Kata kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dimiliki untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah kekuasaan formal, kekuasaan yang diberikan oleh Undang-Undang atau dari kekuasaan eksekutif administrasi.

E. Kerangka Konseptual

1. Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan.
2. Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar minimal yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara.¹¹
3. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis.¹²

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang meninjau fungsi dari suatu hukum atau aturan dalam hal penerapannya di ruang lingkup atau aturan dalam hal

penerapannya di ruang lingkup masyarakat.

2. **Lokasi Penelitian** penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu, mengingat banyaknya pasien yang tidak mendapatkan pelayanan rumah sakit yang memenuhi Standar Pelayanan Minimal.

3. Populasi dan sampel

a. Populasi

Adapun yang dijadikan populasi dalam sampel ini sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu.
2. Direktur RSUD Indrasari.
3. Ketua komisi IV DPRD Indragiri Hulu.
4. Pasien RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.

b. Sampel

Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria masalah yang diteliti.

4. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Data primer adalah bahan hukum yang mengikat¹³

b. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai kedudukan dari bahan hukum primer, meliputi buku-buku literatur, hasil-hasil penelitian, skripsi, tesis, jurnal, seminar, sosialisasi,

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1).

¹¹ Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

¹² Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

¹³ H. Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 138.

atau penemuan ilmiah dan ketentuan-ketentuan lain yang memiliki keterkaitan langsung dan relevan dengan objek kajian penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum dan ensiklopedia.¹⁴

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui wawancara, observasi dan kajian kepustakaan, sehingga penelitian ini disebut sebagai penelitian hukum sosiologis sehingga data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data data sekunder dan data primer.

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan dalam menarik kesimpulan digunakan metode berpikir deduktif dan induktif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang pelayanan publik dan kewenangan

1. Pengertian Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). prinsip pelayanan publik meliputi, kejelasan, kepastian, akurasi, tidak diskriminatif,

bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, keamanan dan kenyamanan.

2. Pengertian kewenangan

Kata kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah kekuasaan formal, kekuasaan yang diberikan oleh Undang- Undang atau dari kekuasaan eksekutif administrasi. Dalam hukum publik, wewenang berkaitan dengan kekuasaan. Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsur-unsur lainnya, yaitu: hukum, kewenangan (wewenang), keadilan, kejujuran, kebijaksanaan, kebajikan

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum tentang Kabupaten Indragiri Hulu

Pembentukan Kabupaten Indragiri Hulu pada awalnya ditetapkan dengan UU No. 12 Tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Sumatera Tengah yang diberi nama Kabupaten Indragiri yang meliputi wilayah Rengat dan Tembilahan di sebelah

¹⁴ Ibid, hlm. 140.

Hilir. Pada tahun 1965 Kabupaten Indragiri telah dimekarkan menjadi Kabupaten Indragiri Hulu dan Hilir berdasarkan UU No. 6 Tahun 1965. Tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan lagi menjadi dua kabupaten yaitu Kabupaten Kuantan Singingi dan Kabupaten Indragiri Hulu. Setelah pemekaran Kabupaten Indragiri Hulu menjadi 2 kabupaten. Ibu Kota Kabupaten ini adalah Kota Rengat tetapi aktivitas administrasi berlangsung di Pematang Reba dengan jarak 18 km dari Kota Rengat. Kabupaten ini dibagi ke dalam 14 daerah kecamatan, 154 desa dan 16 kelurahan.

B. Gambaran Umum tentang RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu

Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Rengat sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 194 / Menkes / SK / II / 1993 tertanggal 26 Februari 1993 merupakan Rumah sakit pemerintah Tipe C yang berada dalam wilayah Pemerintah Daerah Indragiri Hulu Propinsi Riau. Sebagai mana rumah sakit pemerintah lainnya Rumah Sakit Umum Indrasari Rengat juga diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien khususnya masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu dan sekitarnya secara menyeluruh mencakup upaya peningkatan kesehatan (promotif), upaya pencegahan penyakit (preventif), upaya pemulihan kesehatan (rehabilitatif) dengan terpadu, merata dan berkesinambungan. Upaya pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Rengat Kabupaten Indragiri Hulu ini

ditujukan kepada semua lapisan masyarakat yang memang membutuhkan jasa pelayanan kesehatan baik pasien umum, pasien yang memakai asuransi kesehatan maupun pasien tidak mampu (pasien miskin). Status Rumah Sakit Umum (RSUD) Indrasari Rengat adalah Rumah Sakit umum Daerah Kelas C Non Pendidikan secara administrasi bertanggung jawab dan berada di bawah Bupati Kabupaten Indragiri Hulu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Umum Daerah Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan Urusan Pemerintahan Wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Setiap urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang terdiri atas a) Pendidikan, b) kesehatan, c) pekerjaan umum dan penataan ruang, d) perumahan rakyat dan kawasan permukiman, e) ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat: dan f) sosial, harus memiliki standar pelayanan minimal yang dituangkan dalam bentuk Peraturan Daerah dan dipublikasikan sebagai jaminan

adanya kepastian bagi penerima layanan.¹⁵

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibukukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima. Dengan demikian, standar pelayanan minimal harus dimiliki setiap daerah Provinsi dan Kabupaten/kota. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 pasal 11 ayat (1) Pemerintah daerah wajib menerapkan SPM untuk pemenuhan Jenis Pelayanan Dasar yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal.¹⁶

Sesuai Pasal 11, dan Pasal 12, Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018, Pemerintahan Daerah- Provinsi dan Kabupaten/ Kota diwajibkan untuk menyelenggarakan dan menerapkan Standar Pelayanan Minimal, khususnya dalam rangka pelaksanaan urusan wajib, berupa pelayanan dasar kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan dasar yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang merupakan tolok ukur kinerja Pemerintahan Daerah, dilakukan secara bertahap. Rendahnya akuntabilitas pelayanan yang antara lain ditandai dengan tidak adanya transparansi pemerintah dan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang langsung menyentuh pelayanan dasar kepada masyarakat berbasis SPM. Kondisi ini lebih lanjut menyebabkan akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat tidak terjamin secara maksimal,

khususnya kepada masyarakat rentan, miskin, atau marginal.

Berdasarkan Implementasi Jenis Pelayanan Dasar terdiri atas standar pelayanan minimal kesehatan di rumah sakit umum daerah indrasari kabupaten indragiri hulu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dalam Pasal 6 terdiri dari 12 jenis pelayanan:¹⁷

1. Pelayanan kesehatan ibu hamil

Capaian indikator ibu hamil yang mendapat pelayanan sesuai standar di RSUD Indrasari kabuapten Indragiri Hulu sesuai dengan data penelitian yang diambil dari RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu adalah 55% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan ibu hamil tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

2. Pelayanan kesehatan Ibu Bersalin

Capaian indikator ibu bersalin yang mendapat pelayanan sesuai standar di RSUD Indrasari kabuapten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan ibu bersalin adalah 74,3% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan ibu bersalin tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai

¹⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal ayat 6

dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

3. Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir

Capaian indikator bayi baru lahir yang mendapat pelayanan sesuai standar di RSUD Indrasari kabuapten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan bayi baru lahir adalah 73%. berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan bayi baru lahir tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

4. Pelayanan Kesehatan Balita

Capaian indikator Balita yang mendapat pelayanan sesuai standar di RSUD Indrasari kabuapten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan Balita adalah 73,3% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan Balita tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

5. Pelayanan Kesehatan pada Usia Pendidikan Dasar

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan pada Usia Pendidikan Dasar adalah 20,74%

Hasil rekapitulasi anak usia Pendidikan dasar dalam satu minggu hasil penelitian, peneliti mengambil sampel 135 anak, yang mendapatkan pelayanan skrining kesehatan sesuai standar sebanyak 28 orang (jumlah anak usia Pendidikan dasar mendapatkan pelayanan skrining kesehatan sesuai standar di sekolah sebanyak 15 orang + jumlah anak usia Pendidikan dasar mendapatkan pelayanan skrining kesehatan sesuai standar di pondok pesantren/ panti/ LKSA/ lapas/LPKA/ posyandu remaja sebanyak 13 orang). Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan pada usia Pendidikan dasar tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

6. Pelayanan Kesehatan pada Usia Produktif

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan usia produktif adalah 70% Hasil rekapitulasi riset warga negara berusia 15-59 yang berkunjung adalah sebanyak 60 orang. 42 orang mendapatkan pemeriksaan obesitas, hipertensi dan diabetes melitus, pemeriksaan ketajaman penglihatan dan pendengaran sesuai standar. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan usia produktif tidak terpenuhi 100%.

Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

7. Pelayanan Kesehatan Pada Usia Lanjut

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan usia produktif adalah 71%. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan usia produktif tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

8. Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan penderita hipertensi adalah 60% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan penderita hipertensi tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

9. Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan penderita Diabetes Melitus adalah 69% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis

SPM layanan kesehatan penderita Diabetes Melitus tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

10. Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) adalah 87,5% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa (ODGJ) tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

11. Pelayanan Kesehatan Orang Terduga Tuberkulosis

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan kesehatan orang terduga tuberkulosis adalah 75% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan orang terduga tuberkulosis tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

12. Pelayanan kesehatan orang dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (*Human Immunodeficiency Virus* = HIV)

Capaian SPM kabupaten Indragiri Hulu untuk indikator pelayanan orang berisiko terinfeksi HIV adalah 41% berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk jenis SPM layanan kesehatan orang berisiko terinfeksi HIV tidak terpenuhi 100%. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Peraturan pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri kesehatan nomor 4 tahun 2019.

B. Faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.

1. Faktor penghambat

Ada beberapa hal dalam pelaksanaannya SPM yang menjadi penghambat sehingga penyelenggaraan pelayanan sesuai standar pelayanan minimal masih belum bisa memenuhi kepuasan penerima pelayanan kesehatan. Hal ini dapat ditinjau dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

- a. Faktor Penyelenggara pelayanan kesehatan
Menurut direktur RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu, bahwa dalam

penyelenggaraan pelayanan kesehatan sudah dilakukan secara maksimal sesuai standar pelayanan minimal.¹⁸ Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dapat dinilai dari beberapa indikator yaitu standar pelayanan prima. untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek:¹⁹

- 1) Daya Tanggap/Respon (Responsiveness) medis maupun non medis dalam menanggapi keluhan serta masalah
 - 2) Kenampakan Fisik dan Bukti Langsung/Berwujud (*Tangible*)
 - 3) Keandalan (*Reliability*)
 - 4) Empati (*Empathy*)
 - 5) Jaminan (*Assurance*)
- b. Faktor sarana atau fasilitas
Menurut salah satu dokter RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu, bahwa dokter memberikan pelayanan kepada pasien sesuai standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Namun terkendala karena beberapa hal. Seperti keterbatasan jumlah tempat tidur, keterbatasan kapasitas ruang pelayanan intensive, keterbatasan kamar operasi, sehingga menyebabkan terganggunya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Hal inilah yang sering menjadi keluhan

¹⁸ Wawancara dengan M.Sobri Selaku Direktur RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu

¹⁹ Basri Seta, 2011, Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml

Berry.
<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1>.
Diakses Tanggal 10 November 2021, pukul 19.56 WIB.

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.²⁰

- c. Faktor masyarakat
- Masyarakat atau pasien (penerima pelayanan) Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu, bahwa sudah sering terjadi penolakan dari pasien terhadap tindakan yang akan dokter lakukan. Biasanya penolakan dari pasien terjadi karena 3 (tiga) hal, yaitu besarnya biaya pengobatan, tidak mendapat persetujuan dari pihak keluarga, dan pasien sendiri yang tidak memiliki kemauan untuk diberikan tindakan medis. Selanjutnya faktor dari masyarakat/pasien yang tidak mempunyai kesabaran untuk menunggu jadwal tindakan, sehingga masyarakat/pasien sering beranggapan kinerja yang dilakukan oleh dokter tidak cepat.

2. Faktor Pendukung

Dari hasil wawancara peneliti dengan berbagai pihak maka faktor pendukung dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal di rumah sakit indrasari kabupaten Indragiri Hulu adalah:

- a. Faktor Lembaga dan Instansi Pelaksana.
- Faktor Lembaga atau instansi pelaksana adalah kelembagaan yang melaksanakan program atau kebijakan yang sudah

dibuat atau ditetapkan oleh pemerintah. Keberadaan Lembaga atau instansi bagi setiap pelaksana adalah penting, karena dengan instansi akan dibebankan tanggung jawab, wewenang dan pembagian kerja yang jelas. Faktor Lingkungan. Faktor lingkungan merupakan kemauan atau niat yang dimiliki oleh lingkungan sekitar pelaksanaan kebijakan. Karena dengan adanya kemauan dan niat yang kuat untuk bisa mengimplementasikan Standar pelayanan Minimal dengan amanah yang diberikan tentunya akan lebih mudah mewujudkan kebijakan yang ditetapkan.

C. Upaya Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu dalam peningkatan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.

Adapun upaya mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menurut Kepala Bagian Umum Dinas Kesehatan dalam rangka mengatasi hal-hal yang belum terpenuhi dan dilaksanakan oleh pihak rumah sakit sesuai ketentuan yang berlaku, maka pihak rumah sakit harus memahami esensi dari konsep standar pelayanan minimal. Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan standar pelayanan minimal, harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam pelayanan kesehatan.²¹

²⁰ Wawancara Dengan Hambali Selaku Dokter Umum RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu pada tanggal 22 Agustus 2022

²¹ Wawancara dengan Linda selaku kepala dinas kesehatan Kabupaten Indragiri Hulu

2. Mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana yang ada di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu, pihak rumah sakit terus melakukan peningkatan terhadap sarana dan prasarana, seperti saat ini sedang melakukan pembangunan untuk penambahan 15 kamar operasi yang ada di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu dan melakukan pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan terhadap fasilitas umum di RSUD Indrasari.
3. Masyarakat atau pasien dapat mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak rumah sakit. pihak rumah sakit dapat mengatasi dengan membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan kualitas kerja bagi semua sumber daya manusia yang ada di rumah sakit, membangun kepercayaan masyarakat kepada pihak rumah sakit dan memberikan edukasi kesehatan dan pencegahan penyakit kepada masyarakat/pasien.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi standar pelayanan minimal berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu belum terpenuhi, yaitu setiap jenis pelayanan kesehatan yang meliputi: pelayanan kesehatan ibu hamil, ibu bersalin, bayi baru

lahir, balita, pelayanan kesehatan pada usia pendidikan dasar, pada usia produktif, usia lanjut, pelayanan kesehatan pada penderita hipertensi, penderita diabetes melitus, orang dengan gangguan jiwa (ODGJ), orang dengan tuberkulosis, orang dengan risiko terinfeksi HIV, capaian kinerja pada SPM tidak mencapai 100%.

2. Faktor penghambat penyelenggaraan standar pelayanan minimal di RSUD Indrasari, yaitu faktor dari penyelenggara pelayanan kesehatan, faktor sarana dan prasarana dan faktor dari masyarakat/pasien. Faktor pendukung penyelenggaraan standar pelayanan minimal di RSUD Indrasari adalah faktor penyelenggara dan instansi pelaksana dan faktor lingkungan.
3. Upaya mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu adalah pihak rumah sakit mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan mempublikasikan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan kepada masyarakat/pasien RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk mengatasi hambatan sarana prasarana di RSUD Indrasari yaitu dengan melakukan penambahan jumlah tempat tidur, kapasitas ruang pelayanan pelayanan insentive, dan kamar operasi serta menjaga kebersihan dan kenyamanan fasilitas umum.

Dan untuk mengatasi hambatan dari masyarakat/pasien pihak rumah sakit akan membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan kualitas kerja bagi semua sumber daya manusia yang ada di rumah sakit.

B.Saran

Saran penulis berdasarkan kesimpulan di atas adalah:

1. Pihak RSUD Indrasari harus mengoptimalkan capaian kinerja setiap jenis pelayanan kesehatan
2. Disarankan kepada pihak RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu agar dapat melakukan pengadaan dan megoptimalkan pemeliharaan terhadap fungsi sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Disarankan kepada pihak RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu membangun komunikasi yang baik kepada penerima pelayanan serta melakukan usaha preventif (pencegahan) seperti penyuluhan dan sosialisasi tentang kesehatan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Basri Seta, 2011, Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman, Zeithaml Berry.
- Bustami, Penjaminan Mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya, (Jakarta: Erlangga, 2011).hlm 21
- H. Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 138.

B. Jurnal

Syafingi, H, *Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal*. Jurnal Hukum Novelty, 2017.

Suyadi, Manajemen pelayanan kesehatan : suatu pendekatan interdisipliner (Health Services Management : An Interdisciplinary Approach), MALANG, PROGRAM PASCASARJANA, STIE INDONESIA,2011, hlm.2

Suwandi, M, Khairi, H, Suryanto, BA, Djunadi, P. *Konsep Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*, Laporan AIPHSS, 2013.

Sri Praptianingsih, S.H.,M.H, *Kedudukan Hukum Perawat Dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.2Masyarakat”*, Skripsi*. Medan: FFakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Wawancara Dengan Hambali Selaku Dokter Umum RSUD Indrasari Kabupaten Indragiri Hulu pada tanggal 22 Agustus 2022

C. Peraturan Perundang-undangan

- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal
- Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018.
- Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan
- Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1).

D. Website

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html?m=1>.
Diakses Tanggal 10 November 2021, pukul 19.56 WIB.

<https://blud.co.id/wp/mengapa-standar-pelayanan-minimal-spm-penting/>diakses Tanggal 12 November 2021, Pukul 11.00 WIB.