

PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CUT MEUTIA LHOKSEUMAWE

Mukhlisin¹⁾, Risna Dewi²⁾

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional Lhokseumawe, Indonesia

² Prodi Administrasi Publik Universitas Malikussaleh Lhokseumawe, Indonesia

Corresponding Author : risna.dewi@unimal.ac.id

ABSTRACT

Research Services at Cut Meutia General Hospital, North Aceh District. The Public Service Agency is a government agency established to provide assistance to the community through the provision of goods and services that are sold without regard to profits, and in carrying out their duties is based on the principles of efficiency and productivity. Performance appraisal plays an important role in developing high and low performing employees in achieving things that are effective and efficient. Performance appraisal can be an important source of information for employees or organizations in various performance developments. This research was conducted using a qualitative approach with a descriptive analysis type. The results of this study indicate that efforts to play the role of the Public Service Agency in improving the quality of health workers have not gone well. This is explained by the use of General Cut Meutia by Lack's specialist medical team which sometimes results in less than ideal treatment. This is because the number of specialist doctors is very small, they also have to assist in guiding the care of Emergency Patients, which are widely available in private hospitals operating in the Lhokseumawe area and the lack of facilities and infrastructure at the RSU concerned. and the minimum level of discipline required. exist for all employees.

Keywords: Public Service, Hospital, Quality, Performance.

ABSTRAK

Pelayanan Penelitian di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Badan Layanan Umum adalah instansi pemerintah yang dibentuk untuk memberikan bantuan kepada masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa yang dijual tanpa memperhatikan keuntungan, dan dalam melaksanakan tugasnya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Penilaian kinerja berperan penting dalam mengembangkan karyawan yang berkinerja tinggi dan rendah dalam mencapai hal-hal yang efektif dan efisien. Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi penting bagi karyawan atau organisasi dalam berbagai perkembangan kinerja. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan *kualitatif* dengan tipe *deskriptif analisis*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peran Badan Layanan Umum dalam meningkatkan kualitas tenaga kesehatan belum berjalan dengan baik. Hal ini dijelaskan dengan penggunaan obat di Rumah Sakit Cut Meutia oleh time spesialis yang terkadang menghasilkan pengobatan yang kurang ideal. Hal ini dikarenakan jumlah dokter spesialis yang sangat sedikit, juga harus membantudalam membimbing perawat pasien gawat darurat yang banyak terdapat di rumah sakit swasta yang beroperasi di wilayah Lhokseumawe serta rendahnya sarana dan prasarana di RSU yang bersangkutan serta tingkat minimum disiplin yang diperlukan pada semua karyawan.

Keywords: Pelayanan Publik, Rumah Sakit, Kualitas, Kinerja.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat, (Suwarno and Rahayu 2021). Konsep ini menekankan bagaimana pelayanan publik berhasil diberikan melalui suatu delivery system yang sehat. Konsep pelayanan publik secara luas identik dengan prinsip-prinsip public administration, yaitu mengutamakan kepentingan publik. (Bisri and Asmoro 2019), Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan Negara yang menyangkut pelayanan public tidak lepas dari birokrasi. Rumah Sakit adalah salah satu dari sedikit organisasi kesehatan yang memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan transportasi medis. Hal ini dilakukan agar dapat terus memenuhi kebutuhan penduduk. Kegiatan yang diberikan rumah sakit berupa bantuan medis kepada pasien terutama menganalisis jenis penyakit, mendiagnosis, memberikan obat dan memperhatikan perkembangan pasien. Satu-satunya pelayanan kesehatan yang paling efektif adalah rumah sakit dalam hal peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Di era globalisasi ini, rumah dirancang untuk memberikan perawatan kesehatan terbaik bagi pasiennya dengan tetap mempertahankan standar yang tinggi baik kualitas maupun mutunya, sehingga dapat berdampingan dengan rumah umum dan swasta lainnya. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, (Rahmadi et al. 2022).

Salah satu hal pertama yang diperhatikan orang tentang rumah yang sakit adalah rendahnya sumberdaya yang dimiliki baik itu berupa sumberdaya financial maupun sumberdaya non financial. Oleh karena itu rumah sakit digunakan untuk melakukan pengelolaan operasional atau manajerial. Bukti eksternal, antara lain, berasal dari pemangku kepentingan yang mengklaim bahwa rumah sakit menjadi sasaran inisiatif perawatan kesehatan yang efektif dan terjangkau, dengan tujuan meluncurkan transisi ke fase kehidupan selanjutnya. Pengendalian biaya tuntutan dari berbagai pihak lainnya. Pengendalian biaya merupakan isu yang kompleks karena telah diangkat oleh berbagai pemangku kepentingan, termasuk pembuat kebijakan ekonomi dan sistem keuangan.

UU No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada bagi seluruh masyarakat atau warga negara untuk pelayanan administrasi, barang dan layanan yang disiapkan oleh penyelenggara layanan tersebut (Saumitri and Meiwanda 2022). Pelayanan yang ditawarkan rumah sakit meliputi beberapa hal seperti berikut: Pelayanan Kesehatan: rumah sakit ini menawarkan berbagai pelayanan kesehatan, antara lain rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan yang ditawarkan mencakup berbagai spesialisasi, antara lain bedah, kandungan, dan subspecialisasi lainnya. Namun sebagai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe menghadapi resiko terbesar menghadapi berbagai kendala dan masalah, seperti masalah penyediaan fasilitas dan perawatan medis, biaya sumberdaya manusia yang fluktuatif, masalah keuangan, dan administrasi. dan masalah manajemen. Selain itu, Rumah Sakit Cut Meutia Lhokseumawe mungkin mengalami peningkatan stress terkait pekerjaan dan kebutuhan perawatan medis yang lebih besar.

Beberapa pasien yang rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kurang maksimal, yang seharusnya pelayanan rawat jalan yang diterima pasien 3 jam akan tetapi yang terjadi dilapangan pasien harus menunggu sampai dengan 6 jam. Saat ini ada masyarakat yang menerima pelayanan kesehatan dibawah standar hal ini dikeluhkan oleh pasien dengan adanya sejumlah ibu hamil di Aceh Utara mengaku kurang berkeinginan untuk melahirkan di Rumah Sakit Umum Daerah Cut Meutia Lhokseumawe disebabkan dokter spesialis kandungan di ruang bersalin, jarang berada di tempat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik memiliki tujuan yang sering kita harapkan, yaitu memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut (Sinambela, 2008) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Istilah pelayanan publik berasal dari bahasa Inggris yang terdiri dari dua suku kata, yaitu: public dan service. Pelayanan yang dimaksud di sini bukan untuk dilayani, melainkan untuk melayani. Sedangkan kata publik sangat tergantung pada konteksnya, yang dapat diartikan oleh masyarakat luas, pemerintah, atau apapun yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, (Haryani and Puryatama 2020).

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, dan ramah). (Sedarmayanti, 2009: 249 dalam (Bobby 2016). Salah satu tanggung jawab utama aparatur pemerintah yang bertanggungjawab atas kelangsungan pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri PN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 alinea 1 butir c tanggal 10 Juli 2003,

semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan orang perseorangan, masyarakat, badan pemerintah, dan badan hukum, serta pelaksanaan ketentuan undang-undang, dianggap sebagai pelayanan public, (Studi et al. 2006).

Pelayanan berasal dari kata service yang berarti melayani. Pengertian pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”(Utomo, Arifin, and Pemuda Surabaya 2018). Pelayanan prima dalam sektor bisnis atau swasta bertumpu pada pelanggan, sementara dalam sektor publik bertumpu pada masyarakat.(Hayat 2017).

Untuk mewujudkan keberhasilan pelayanan penerangan jalan umum diperlukan peran pemerintah yang tanggap diperlukan dalam penanganannya agar terjadi sinkronisasi antara kegiatan dan pelayanan public program. Hal ini membuat Pemerintah dituntut untuk tanggap dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat terkait penerangan jalan umum dan memberikan solusi berupa tindakan. Dwiyanto (2006) mengatakan bahwa salah satu kriteria untuk dapat menilai kinerja birokrasi dalam pelayanan publik melalui daya tanggap atau daya tanggap terhadap suatu masalah, (Saumitri and Meiwanda 2022). Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan public, (Futum Hubaib 2021). Pelayanan publik yang buruk mengakibatkan terganggunya psikologi masyarakat yang terindikasi dari berkurangnya rasa saling menghargai di kalangan masyarakat, timbulnya saling curiga meningkatnya sifat eksklusifisme yang berlebihan, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik terhadap pemerintah maupun terhadap sesama(Mahsyar 2011).

kalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah; jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat; urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola

Status kesehatan masyarakat ditingkatkan secara signifikan oleh rumah sakit sebagai entitas pelayanan publik. Rumah sakit harus mampu melayani masyarakat, tumbuh dan mandiri, serta mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada masyarakat dengan harga yang wajar. Berbagai masalah muncul sebagai akibat meningkatnya tekanan terhadap rumah sakit untuk meningkatkan pelayanannya, antara lain keterbatasan anggaran untuk operasional rumah sakit, proses pencairan birokrasi yang panjang, aturan pengelolaan keuangan

yang menghambat penyampaian layanan yang efisien, dan tantangan untuk mengukur kinerja. Rumah sakit membutuhkan banyak uang, banyak teknologi dan banyak sumber daya manusia. Rumah sakit diharapkan dapat menggunakan gaya pengelolaan keuangan BLU untuk, (Jahra 2013).

Tujuan pelayanan public adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayaan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan public adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan,(Riska Chyntia Dewi and Suparno Suparno 2022).

Tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan atas pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa, Zeithaml, Valarie A. et. al, 1990 (dalam Shafrudin, 2014). Berikut ini, menurut Valerie, yang perlu diperhatikan: a. Mengidentifikasi jenis pelayanan publik yang ditawarkan; B. Mempertimbangkan penerima layanan sebagai pelanggan; C. berusaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan preferensi mereka; D. mencari teknik penyampaian layanan yang terbaik dan berkualitas tinggi; dan e. menawarkan pilihan ketika pengguna tidak punya pilihan lain, (Kurniawan 2016).

Kualitas adalah kondisi dinamis yang terkait dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan public memiliki cirri akuntabilitas publik, dimana setiap warga negara berhak menilai kualitas pelayanan yang diterimanya. Sangat sulit menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna layanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu layanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah layanan itu diberikan kepada pengguna layanan, (Kurniawan 2017). Sumber daya manusia yang berkualitas merupakan modal dasar dalam pengelolaan teknologi informasi yang berpengaruh terhadap hasil kinerja institusi. Sumber daya yang berkualitas diperoleh dari pengembangan sumber daya manusia itu sendiri oleh organisasi dengan rencana yang dimilikinya. Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan jalan pendidikan formal dan pendidikan non formal seperti melalui jalur latihan kerja dan jalur pengembangan di tempat kerja, penerapan belajar dalam organisasi, dan pengembangan berbasis kompetensi (Ruhana, 2012 dalam (Samsudin 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif adalah analisis multi-metode yang mencakup interpretasi dan perhatian yang cermat terhadap materi pelajaran. Artinya, semua kajian penelitian kualitatif dilakukan dalam suasana informal dengan maksud mengamati dan menginterpretasikan fenomena sesuai dengan budaya populer yang berlaku. Penelitian kualitatif melibatkan mempelajari dan mengumpulkan berbagai bahan empiris, studi kasus Pelayanan Penelitian di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara. Badan Layanan Umum. pengalaman pribadi, introspeksi, riwayat hidup, wawancara, pengamatan, sejarah, interaksional, dan teks visual yang menggambarkan rutinitas dan masalah waktu dan makna hidup individu menurut Denzin dan Yvonna S., 1994: 2 dalam (Hasibuan et al. n.d.).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan deskriptif metode. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang keilmuan untuk menginterpretasikan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada, Denzin & Lincoln dalam Moleong, 2013 dalam (Aisyah et al. 2021). Kualitatif metodologi menganalisis fenomena sosial dengan menggunakan bahasa sebagai pemikiran ilmiah untuk mengungkap tren yang berarti dalam perilaku social, (Ramadhan 2021). Pengumpulan Data dan Analisis Data Pelayanan Penelitian di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan, dan meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di dalamnya masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berusaha untuk menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai ciri, karakter, sifat, model, tanda:, atau gambaran tentang kondisi, situasi, atau fenomena tertentu.Format deskriptif kualitatif dalam penelitian ini menggunakan bentuk studi kasus yang menitikberatkan pada unit tertentu dari berbagai fenomena (Bungin, 2010) (Candrasari et al. 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi titik fokus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui upaya struktur perumusan kebijakan publik yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan public. Rumah sakit adalah organisasi khusus yang mempekerjakan staf medis yang terorganisir secara profesional dan fasilitas medis yang dilengkapi dengan baik yang memungkinkan layanan medis dan perawatan berkelanjutan. diagnosis dan pengobatan untuk kondisi yang ditemukan oleh pasien.Pemerintah telah menyediakan beberapa fasilitas kesehatan dan tenaga kesehatan untuk membantu tercapainya

pelayanan kesehatan. Semua orang mematuhi perawatan kesehatan yang efektif. Tangibles, penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan komunikasi yang baik dalam layanan kesehatan berkualitas tinggi. Keandalan, kapasitas untuk melakukan layanan yang diminta dengan cara yang dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Menanggapi dengan cepat, membantu pasien dan memberikan bantuan secara efisien. Jaminan, Mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan melalui pemahaman, kesopanan, dan kapasitas mereka.

“Selama ini pelayanan kesehatan sudah diterapkan dalam aplikasi dengan Standar Operasional Prosedur dan selama rumah sakit sudah menjadi Badan Layanan Umum, saat ini sudah banyak perubahan & penambahan pelayanan, termasuk penambahan depo atau apotek”. Adanya keluhan atau kurangnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan yang menurun. Hal ini karena upaya pelayanan diarahkan pada peningkatan pelayanan kesehatan kepada pasien dan masyarakat. Banyaknya kunjungan rawat inap yang mengalami pasang surut serta berbagai macam keluhan dari masyarakat yang masih belum puas dengan pemberian pelayanan menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan yang diperoleh belum sesuai dengan harapan. Bagian terpenting dari rumah sakit adalah ruang rawat inap. Biasanya banyak masalah dan keluhan yang muncul dari pengguna/pasien rawat inap, hal ini disebabkan pelayanan rumah sakit yang tidak memberikan kepuasan kepada pasien, namun disisi lain pengguna/pasien rawat inap merupakan konsumen yang memberikan pendapatan terbesar bagi rumah sakit. Dalam kebanyakan kasus, jumlah orang yang masuk ke fasilitas rawat inap di fasilitas pelayanan kesehatan menentukan ambang batas manfaat fasilitas pelayanan kesehatan. Mengingat pentingnya peran kinerja dan ruang rawat inap maka diperlukan penanganan yang serius untuk menghindari penurunan jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit akibat kinerja pelayanan yang kurang memuaskan, karena salah satu indikator yang dapat dilihat untuk melihat kepuasan pasien pada rumah sakit adalah jumlah umum kunjungan pasien ke rumah sakit.

Peningkatan kualitas kinerja manajemen rumah sakit, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia, dalam berbagai aspek pelayanan, merupakan peningkatan kualitas fasilitas kesehatan. Untuk menghindari kelemahan dan kekurangan dari pelayanan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, penyelenggara yang berkualitas harus dinilai dengan melakukan pemeriksaan mutu secara terus menerus. Rumah sakit adalah entitas khusus yang memiliki peran vital dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Ini adalah tempat di mana staf medis terlatih secara profesional bekerja bersama dengan fasilitas medis yang modern dan canggih untuk memberikan perawatan medis berkelanjutan, diagnosis, serta pengobatan untuk berbagai kondisi yang dihadapi oleh pasien. Pemerintah telah

berkomitmen untuk menyediakan fasilitas kesehatan yang memadai dan tenaga medis yang cukup guna mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diimplementasikan dengan ketat untuk memastikan bahwa setiap aspek dari pelayanan kesehatan di rumah sakit dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Transformasi dari rumah sakit menjadi Badan Layanan Umum (BLU) adalah langkah penting dalam memperkuat pengelolaan dan layanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Seiring waktu, terjadi banyak perubahan dan penambahan layanan, termasuk pengembangan fasilitas seperti depo atau apotek, guna memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik.

Namun, terdapat keluhan dan perasaan kurangnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini sebagian besar disebabkan oleh usaha pelayanan yang lebih difokuskan pada peningkatan layanan kepada pasien dan masyarakat secara umum. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, namun seringkali terjadi fluktuasi dalam jumlah kunjungan pasien rawat inap serta variasi dalam respons masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Salah satu komponen terpenting dalam rumah sakit adalah ruang rawat inap. Tantangan dan keluhan sering muncul dari pengguna atau pasien rawat inap, yang bisa disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap pelayanan rumah sakit. Di sisi lain, pengguna atau pasien rawat inap juga berperan sebagai konsumen yang memberikan pemasukan terbesar bagi rumah sakit. Jumlah pasien yang mengakses fasilitas rawat inap menjadi faktor penting dalam menentukan ambang batas manfaat dari fasilitas layanan kesehatan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penanganan serius guna mencegah penurunan jumlah kunjungan pasien akibat pelayanan yang kurang memuaskan.

Peningkatan kualitas kinerja manajemen rumah sakit menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Hal ini mencakup peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia di berbagai aspek pelayanan, serta peningkatan fasilitas kesehatan secara menyeluruh. Pemeriksaan mutu yang berkelanjutan harus dilakukan oleh penyelenggara layanan kesehatan yang berkualitas untuk menghindari kelemahan dan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam menghadapi tantangan ini, penting untuk menghubungkan rumah sakit dengan fungsinya dalam menangani kebutuhan kesehatan masyarakat. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan menuntut adanya bentuk badan hukum yang profesional dalam pengelolaan rumah sakit, yang fokus pada kegiatan usaha kesehatan. Relokasi profesional rumah sakit dengan fokus pada

aktivitasnya juga perlu diperhatikan, sehingga prinsip-prinsip relokasi usaha dan relokasi klinik dapat diwujudkan dengan baik.

Pengembangan dan penerapan SOP, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta evaluasi mutu secara berkelanjutan akan menjadi faktor utama dalam mengatasi permasalahan kualitas pelayanan di rumah sakit. Penting bagi semua pihak terlibat, baik pemerintah, manajemen rumah sakit, staf medis, maupun masyarakat, untuk bersama-sama menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak. Berdasarkan hasil wawancara dari informan diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di RSUD Cut Meutia Rumah Sakit Umum Rumah Sakit Umum tidak sebaik yang seharusnya. Hal ini disebabkan oleh tingkat sarana dan prasarana yang tidak sehat, serta masih sedikitnya dokter spesialis yang dapat mencegah hal tersebut terjadi. Alhasil, saat ini banyak sekali kekurangan yang ada pada rumah sakit ini. Menganalisis inisiatif terkait layanan yang ditawarkan oleh dokter, perawat, atau anggota staf rumah sakit lainnya di Ruang Operasi (OK), Ruang Operasi, di RSUD Cut Meutia Aceh Utara juga harus membantu penanganan pasien gawat darurat yang ada di masing-masing RS Swasta yang beroperasi di wilayah Lhokseumawe.

Seorang profesional manajemen harus digunakan untuk menghubungkan rumah sakit dengan fungsinya menangani kebutuhan penduduk yang berkaitan dengan kesehatan. Ini menyoroti perlunya kerangka hukum untuk memastikan bahwa perawatan kesehatan yang diberikan kepada penerima diberikan dengan cara yang mempertimbangkan kompleksitas masalah yang ditangani. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan dan pergeseran paradigma dalam pengelolaan rumah sakit menuntut adanya bentuk badan hukum rumah sakit, dengan badan hukum yang dikelola secara profesional dan hanya fokus pada kegiatan usaha rumah sakit. Relokasi rumah sakit profesional dengan fokus kegiatan rumah sakit mencakup pemaknaan penerapan prinsip relokasi usaha dan prinsip relokasi klinik, sehingga manajemen rumah sakit tidak lepas dari keinginan untuk mewujudkan prinsip tersebut.

Kinerja adalah suatu hasil yang telah dicapai oleh seseorang menurut standar yang berlaku pada pekerjaan yang bersangkutan. Sesuatu yang mempengaruhi apa yang dihasilkan seseorang dari perilaku kerjanya. Orang dengan tingkat kinerja tinggi disebut produktif, sedangkan orang dengan tingkat kinerja rendah tidak mencapai standar dikatakan tidak produktif atau berkinerja rendah. Dikatakan pelayanan yang baik dan bermutu adalah pelayanan yang mempunyai unsur-unsur yaitu tersedianya pegawai atau petugas yang baik, tersedianya sarana

dan prasarana yang baik, tanggungjawab penuh terhadap setiap pelayanan dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap pelayanan, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, berusaha memahami kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi BLU RSUD Cut Meutia yang sulit dikategorikan kedalam tiga kelompok di atas, yaitu mengenai keberadaan dokter rumah sakit, khususnya dokter spesialis. Secara internal, dokter ahli merupakan asset berharga dan ujung tombak pemasaran Rumah Sakit. Namun kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Utara selama ini menurut beberapa pihak belum memberikan apresiasi yang layak kepada dokter atas pelayanan rumah sakit (dibandingkan swasta). Walaupun ada anggapan bahwa dokter yang bekerja di RSUD Cut Meutia sudah mendapatkan gaji dan fasilitas kerja dari pemerintah, namun penghargaan profesi dan imbalan materi terlalu jauh berbeda, secara manusiawi masyarakat akan mengerti ketika dokter akan mencari pekerjaan tambahan di tempat lain. Menempatkan Rumah Sakit Swasta atau membuka Praktek Pelayanan Kesehatan yang sering menyita jam kerjas ebagai dokter di Rumah Sakit Umum Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan kesehatan merupakan komponen esensial dalam upaya menjaga dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Rumah sakit, sebagai salah satu bentuk institusi kesehatan, memainkan peran penting dalam menyediakan layanan medis dan perawatan bagi individu yang membutuhkan. Namun, dalam kenyataannya, terdapat tantangan dan permasalahan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat. Rumah sakit sebagai organisasi khusus memiliki tanggung jawab besar dalam menghadirkan layanan medis yang terstruktur, terkoordinasi, dan berkualitas. Fasilitas medis yang lengkap dan staf medis yang terorganisir secara profesional menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa pasien mendapatkan perawatan yang tepat dan efektif. Pemerintah juga berperan dalam menyediakan fasilitas kesehatan dan tenaga medis guna mendukung tercapainya pelayanan kesehatan yang merata dan berkualitas bagi seluruh masyarakat.

Namun, hasil wawancara dengan informan mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cut Meutia masih belum mencapai standar yang seharusnya. Beberapa faktor yang menyebabkan hal ini antara lain adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, serta minimnya jumlah dokter spesialis yang dapat memberikan perawatan khusus yang diperlukan. Hal ini mengakibatkan banyak kekurangan dalam pelayanan yang saat ini ada di rumah sakit tersebut. Salah satu bidang yang perlu

diperhatikan adalah ruang operasi (OK) dan poliklinik. Dalam aspek ini, ditemukan bahwa jumlah dokter spesialis yang tersedia tidak mencukupi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Keterbatasan ini tidak hanya mempengaruhi mutu pelayanan, tetapi juga dapat berdampak pada penanganan kasus gawat darurat. Dengan minimnya dokter spesialis, RSUD Cut Meutia perlu mengatasi tantangan ini untuk memastikan pelayanan yang memadai dan cepat bagi pasien.

Pentingnya peran seorang profesional manajemen dalam mengelola rumah sakit tidak bisa diabaikan. Seorang manajer yang terlatih dan berpengalaman dapat berkontribusi dalam menghubungkan rumah sakit dengan kebutuhan kesehatan penduduk di daerah tersebut. Dalam konteks ini, terdapat kompleksitas dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang harus dipertimbangkan. Kebutuhan akan pelayanan yang berkualitas dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi pasien menuntut adanya prosedur yang terstruktur dan berdasarkan hukum yang sesuai. Pentingnya manajemen yang efektif juga dapat tercermin dalam bentuk badan hukum rumah sakit. Rumah sakit yang diatur oleh badan hukum profesional dengan fokus pada kegiatan pelayanan kesehatan dapat memberikan jaminan bahwa tujuan pelayanan kesehatan akan tercapai secara optimal. Relokasi rumah sakit yang mengikuti prinsip-prinsip relokasi usaha dan relokasi klinik juga menjadi upaya penting dalam memastikan bahwa pelayanan tetap optimal dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kinerja rumah sakit dan staf medis adalah faktor kritis dalam menentukan mutu pelayanan kesehatan. Kinerja diukur melalui pencapaian hasil yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Tingkat produktivitas individu dalam organisasi kesehatan juga memainkan peran penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik dan bermutu memiliki beberapa elemen kunci, termasuk ketersediaan staf yang berkualitas, sarana dan prasarana yang memadai, tanggung jawab terhadap setiap tahapan pelayanan, kemampuan berkomunikasi yang baik, dan penguasaan pengetahuan serta keterampilan yang mumpuni. Namun, permasalahan yang dihadapi oleh RSUD Cut Meutia sulit untuk dikategorikan secara sederhana. Salah satu masalah yang muncul adalah terkait dengan keberadaan dokter rumah sakit, khususnya dokter spesialis. Meskipun pemerintah daerah telah memberikan gaji dan fasilitas kerja bagi dokter, namun kurangnya penghargaan terhadap profesi dokter dalam layanan rumah sakit dibandingkan dengan sektor swasta dapat mempengaruhi ketersediaan tenaga medis yang berkualitas di rumah sakit tersebut.

Dalam rangka mengatasi permasalahan ini, perlu adanya upaya kolaboratif antara pemerintah, manajemen rumah sakit, tenaga medis, dan masyarakat. Pengembangan kebijakan yang mendukung penghargaan dan imbalan yang adil bagi dokter serta peningkatan fasilitas dan sumber daya medis dapat menjadi langkah konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Cut Meutia. Dengan demikian, rumah sakit dapat mengatasi tantangan yang ada dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Diperlukan juga inovasi pelayanan publik sebagai kewajiban bagi pemerintah pusat atau pemerintah daerah menerapkan praktik desentralisasi, yaitu mengupayakan pembangunan kesejahteraan, kemakmuran dan kebebasan bagi masyarakat dan wilayahnya dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum Cut Mutia, (Wahyuni and Septiandika 2022). Pada akhirnya, meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di RSUD Cut Meutia merupakan upaya bersama yang melibatkan berbagai pihak. Adanya komitmen dan kerja sama yang kuat di antara semua stakeholder akan memberikan dampak positif bagi pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Dengan mengatasi tantangan yang ada dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan RSUD Cut Meutia dapat menjadi contoh institusi kesehatan yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat di Aceh Utara.

KESIMPULAN

Meningkatkan kualitas kinerja menjadi lebih baik, menambah kamar rawat inap, memiliki kamar rawat inap atau rawat inap gangguan jiwa. Penambahan apotek kecil atau depot untuk setiap ruangan dan poliklinik. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat membuat pelayanan menjadi kurang optimal. Kurangnya disiplin kerja/pegawai RSUD Cut Meutia Lhokseumawe dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Minimnya dokter spesialis yang bertugas di RSUD Cut Meutia yang terkadang membuat pelayanan kurang maksimal menjadi masalah yang harus segera diatasi. Pasalnya, jumlah dokter spesialis sangat minim dan juga harus membantu merawat pasien gawat darurat di sejumlah rumah sakit swasta yang beroperasi di wilayah Lhokseumawe.

Kehadiran dokter di RSUD Cut Meutia, terutama dokter spesialis yang dominan di antara mereka, menilai Kebijakan Pemerintah Kabupaten Aceh Utara belum memberikan apresiasi yang layak kepada dokter atas pelayanan RS Cut Meutia (dibandingkan RS swasta). Walaupun dapat dipastikan bahwa dokter yang bekerja di RSUD Cut Meutia sudah mendapat gaji dan fasilitas kerja dari pemerintah, namun penghargaan profesi dan imbalan materi terlalu berbeda sehingga mencari pekerjaan tambahan dengan bekerja di rumah sakit swasta atau membuka praktek sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Ti, Cut Sukmawati, Muhammad Hasyem, and Nur Aklima. 2021. "The Effectiveness of the Non-Cash Food Assistance Program (BPNT) during the Covid-19 Period in Bireuen Regency." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)* 2(2): 206.
- Bisri, Mashur Hasan, and Bramantyo Tri Asmoro. 2019. "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia." *Journal of Governance Innovation* 1(1): 59–76.
- Bobby, R. 2016. "STANDAR LAYANAN KESEHATAN PROGRAM BPJS SOSIAL (Suatu Kajian Di RSUD Cut Mutia Kota Lhokseumawe)." *JPP (Jurnal Politik dan Pemerintahan)* 1: 13–22. <https://repository.unimal.ac.id/4155/1/6/BobbyRahman.pdf>.
- Candrasari, Ratri et al. 2021. "Learning Communication Strategy at Colleges During the Covid-19 Pandemic and the New Normal Phase ." 495(ICoSPOLHUM 2020): 18–23.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. 2021. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2): 105.
- Haryani, Tiyas Nur, and Arnita Febriana Puryatama. 2020. "Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia." *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan* 3(1): 40–54.
- Hasibuan, Syahrial et al. *Tahta Media Group*.
- Hayat, Hayat. 2017. "Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 20(2): 175.
- Jahra, Nurul. 2013. "Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Badan Layanan Umum Pada Rumah Sakit Daerah Kalisat-Jember." *Artikel Ilmiah Mahasiswa*: 1–5.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. "Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan* 7(1): 15–26.
- . 2017. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10(3): 569–86.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 81–90.
- Rahmadi, Andhi Nur et al. 2022. "Universitas Panca Marga Probolinggo Sungguh Menjadi Persoalan Yang Begitu Sensitif . Tidak Jarang Terjadi Sengketa Dan Perseteruan Keluarga Itu Sendiri . Hal Ini Terjadi Karena Disebabkan Kepemilikan Hak Atas Tanah Secara Paten Dalam Pemberantasan Mafia T." 3: 42–56.

- Ramadhan, Iqbal. 2021. "The Impact of Covid-19 Towards Human Security." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)* 2(1): 1.
- Riska Chyntia Dewi, and Suparno Suparno. 2022. "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Media Administrasi* 7(1): 78–90.
- Samsudin, Muchamad. 2021. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Tentang Sumber Daya Manusia Dan Responsivitas Pegawai Di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga." *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)* 4(2): 1028–34.
- Saumitri, Nadila, and Geovani Meiwanda. 2022. "Responsiveness of the Transportation Agency in the Service of Public Street Lighting in Pekanbaru City." *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)* 3(2): 222.
- Studi, Program, Magister Ilmu, Program Pasca Sarjana, and Universitas Diponegoro Semarang. 2006. "Dan Kualitas Pelayanan."
- Suwarno, Yogi, and Neneng Sri Rahayu. 2021. "Ls Policy Integration Real in Policy Practice? Critical Review on How Government of Indonesia Respond to Covid-19 Pandemic." *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* 717(1).
- Utomo, Priyo, Syamsul Arifin, and Stie Pemuda Surabaya. 2018. "Nuryadi 3) Priyo Utomo 1)." *Syamsul Arifin* 2(2): 406–24.
- Wahyuni, Vira Nur, and Verto Septiandika. 2022. "Public Service Innovation Through Dukcapil Services Go Digital." *Jspm* 3: 167–76.