



SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PASIEN SELAMA PANDEMI
COVID-19 DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH
PROVINSI JAMBI**

*Disampaikan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S.1)
pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi*

Oleh

ARIFI FARHAN MAHIPUTRA

NIM : 1700874201182

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BATANGHARI
JAMBI
TAHUN 2021**

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PERSETUJUAN

NAMA ARIFI FARHAN MAHIPUTRA

:

NIM : 1700874201182

PROGRAM STUDI/STRATA : Ilmu Hukum/S-1

PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi

**Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit
Jiwa Daerah Provinsi Jambi**

Telah Disetujui Untuk Di Uji Pada Sidang Skripsi Di Hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi

Jambi,

Juli 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

(H.M. Chairul Idrah, S.H., M.H.)

(Nazifah, S.Ip., M.H.)

Menyetujui,

Ketua Bagian Hukum Tata Negara

(Masriyani, S.H., M.H.)

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA ARIFI FARHAN MAHIPUTRA

:

NIM : 1700874201182

PROGRAM STUDI/STRATA : Ilmu Hukum/S-1

PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi

**Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit
Jiwa Daerah Provinsi Jambi**

Telah Berhasil Dipertahankan Dihadapan Sidang Skripsi Tim Penguji Pada Hari Jumat
Tanggal 10 Bulan September Tahun 2021 Pukul 13.45 WIB Di Ruang Sidang Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

Disahkan Oleh:

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

(H.M. Chairul Idrah, S.H., M.H.)

(Nazifah, S.Ip., M.H)

Ketua Bagian
Hukum Tata Negara

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Batanghari

(Masriyani, S.H., M.H.)

(Dr. M. Muslih, S.H., M.Hum.)

**YAYASAN PENDIDIKAN JAMBI
UNIVERSITAS BATANGHARI
FAKULTAS HUKUM**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ARIFI FARHAN MAHIPUTRA

:

NIM : 1700874201182

PROGRAM STUDI/STRATA : Ilmu Hukum/S-1

PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi

**Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit
Jiwa Daerah Provinsi Jambi**

Telah Berhasil Dipertahankan Di hadapan Sidang Skripsi Tim Penguji Pada Hari Jumat
Tanggal 10 Bulan September Tahun 2021 Pukul 13.45 WIB Di Ruang Sidang Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Batanghari

TIM PENGUJI		
Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
Masriyani, S.H., M.H.	Ketua Sidang	
Nurhasanah, S.H., M.H.	Penguji Utama	
H.M. Chairul Idrach, S.H., M.H.	Penguji Anggota	
Nafizah, S.Ip., M.H.	Penguji Anggota	

**Jambi, 10 September 2021
Ketua Prodi Ilmu Hukum**

(Dr. S Sahabuddin, S.H. M.H.)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arifi Farhan Mahiputra
NIM : 1700874201182
Program Studi/Strata : Ilmu Hukum/S-1
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid-19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bawa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan dalam skripsi ini, kecuali yang disebutkan sumbernya merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahannya dari para pembimbing yang ditetapkan;
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Hukum Universitas Batanghari maupun di Fakultas Hukum Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini saya nyatakan dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti-bukti ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh berdasarkan perundang-undangan yang berlaku.

Jambi, Juli 2021

Mahasiswa yang bersangkutan,

Arifi Farhan Mahiputra

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PELAKSANAAN PELAYANAN PASIEN SELAMA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI” sebagai persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya.

Adapun selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan oleh berbagai pihak, baik terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Fachruddin Razi, S.H. M.H., Rektor Universitas Batanghari Jambi.
2. Bapak Dr. Muslih, S.H. M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
3. Ibu Masriyani, S.H. M.H., Ketua bagian Hukum Tata Negara.
4. Rudi Hartono, S.H. M.H., selaku Pembimbing Akademik.
5. Bapak, H.M. Chairul Idras, S.H. M.M. M.H., Dosen pembimbing skripsi satu yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Nazifah, S.P. M.H, S.H. M.H., Dosen pembimbing skripsi dua yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen fakultas Hukum Universitas Batanghari Jambi.
8. Ayah dan Ibu. Bapak Mahipal dan Ibu Farida, sosok yang paling pertama memberi doa, dukungan baik moril dan materil.
9. Keluarga yang telah memberi doa dan semangat.
10. Teman-teman yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Jambi, September 2021
Penyusun

Arifi Farhan Mahiputra



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN I
HALAMAN PENGESAHAN II
PERNYATAAN KEASLIAN
KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian dan Penulisan.....	8
D. Kerangka Konseptual.....	9
E. Landasan Teoritis.....	10
F. Metodologi Penelitian.....	13
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II.....	19
TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK.....	19
A. Definisi Pelayanan Publik.....	19
B. Fungsi Pelayanan.....	22
C. Jenis Pelayanan Publik	23
D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	24
E. Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan	29
BAB III.....	32
RUMAH SAKIT JiWA DAERAH PROVINSI JAMBI.....	32
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.....	32
B. Visi, Misi, Moto dan Budaya Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi ...	33
C. Tujuan Strategis dan Nilai-nilai Dasar Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.....	34
D. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi	35
E. Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi	36
F. Struktur Organisasi	39
BAB IV.....	40
PELAKSANAAN PELAYANAN PASIEN SELAMA PANDEMI COVID 19 DI RUMAH SAKIT JiWA DAERAH PROVINSI JAMBI	40
A. Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.....	40
B. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.....	501
C. Upaya Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi	534
D. Pembahasan.....	57

BAB V	60
PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang kesehatan, rumah sakit sangat dibutuhkan sebagai sumber daya kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kesehatan itu sendiri merupakan suatu hal yang saling berkaitan, dimana berbagai jenis tenaga kesehatan dari berbagai bidang keilmuan berkumpul demi menyelenggarakan pelayanan kesehatan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi juga harus sejalan dengan berkembangnya pemberian pelayanan kesehatan bagi masyarakat/pasien yang membutuhkan layanan, baik itu dalam bentuk pelayanan medik maupun non medik. Disinilah tampak bentuk pertanggung jawaban pemerintah dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat dengan cara menyediakan pelayanan yang bermutu.

Masyarakat, tanpa terkecuali memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Hal itu dilakukan untuk memastikan kesejahteraan sebagai hak asasi manusia seperti yang tertuang dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah ditegaskan bahwa setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Kemudian, dalam Pasal 34 ayat (3) dinyatakan Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Berpedoman pada perundang-undangan sebagaimana disebutkan di

atas, menjelaskan bahwa fasilitas kesehatan adalah hak setiap orang tanpa terkecuali. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat pada hakikatnya menjadi tanggung jawab negara yang berkaitan dengan hajat hidup orang banyak dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Selanjutnya, dengan peningkatan kesejahteraan rakyat akan berdampak pada peningkatan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi guna kemajuan negara.

Negara menjamin warga negaranya untuk memperoleh pelayanan, baik berupa pelayanan kesehatan, pendidikan, hingga menyantuni fakir miskin. Dalam hal ini adalah tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan prima dan bersungguh-sungguh secara konsisten dan profesional sehingga terciptanya tatanan pemerintahan yang baik.¹ Menjalankan kewajibannya dalam melakukan pelayanan publik adalah suatu keharusan bagi birokrasi pemerintahan sebagai bentuk wujud realisasi penjaminan kesejahteraan warga negara seperti yang diamanatkan oleh Undang-Undang.

Pelaksanaan pelayanan kesehatan dilakukan dengan mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan setinggi-tingginya tidak hanya dalam menyembuhkan penyakit, tapi juga upaya memberikan pelayanan yang sigap, tanggap, dan cepat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang bersifat menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Seluruh upaya tersebut merupakan tanggung jawab pemerintah dan juga masyarakat, yang

¹ Sutomo, Standar Kualitas Pelayanan Medis, Mandar Maju, Jakarta, halaman 3

berlandaskan pada pelayan kesehatan dalam arti mengimplementasikan pelayanan umum tanpa membeda-bedakan.

Sebagai upaya pemberian pelayanan publik dalam bidang medis, sudah selayaknya dalam memberikan pelayanan dari awal mula alur pendaftaran hingga proses pelayanan kesehatan, diberlakukan dengan prinsip memberikan kemudahan dan kenyamanan agar pasien terpenuhi kebutuhannya secara maksimal.

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan umum sebagaimana tercantum dalam peraturan perundang-undangan bagi warga negara atau masyarakat. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berkenaan dengan pelayanan publik yang merupakan rangkaian kegiatan dalam pemberian bantuan untuk memudahkan warga negara dan penduduk untuk mencapai tujuan tertentu, penyelenggara pelayanan ini dapat dilakukan oleh institusi pemerintah maupun non pemerintah. memastikan pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi penyelenggara pelayanan publik karena hal tersebut berkaitan erat dengan masyarakat luas yang memiliki kepentingan dan tujuan yang berbeda.

Hal yang harus diutamakan dalam memberikan pelaksanaan pelayanan kesehatan, yang terpenting adalah berfokus kepada pemberian bantuan dengan berbagai kemudahan untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan

masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, pelayanan yang diberikan harus menyeluruh. Bukan hanya dari para petugas bagian depan, yaitu staf umum yang melayani pendaftaran, layanan informasi, kebersihan, dan lain sebagainya, tapi juga dengan staf bagian dalam beserta staf medis, seperti dokter, perawat, apoteker, dan lain-lain. Hal ini berarti bahwa, membutuhkan kerja sama yang menyeluruh dari semua pegawai sebagai unsur pelayanan untuk memberikan pelayanan yang bermutu.

Pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan oleh rumah sakit umum saja, rumah sakit kejiwaan yang merupakan jenis rumah sakit khusus, juga memiliki jenis pelayanan yang bertumpu pada pelayanan staf fungsional maupun tenaga medis yang memegang peranan penting dalam memberi pelayanan kepada penerima jasa pelayanan, dalam hal ini disebut sebagai pasien.

Pada awal tahun 2020, Covid 19 menjadi masalah kesehatan dunia. Kasus ini diawali dengan informasi dari Badan Kesehatan Dunia/*World Health Organization* (WHO) pada tanggal 31 Desember 2019 yang menyebutkan adanya kasus kluster pneumonia dengan etiologi yang tidak jelas di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China.

Awal tahun 2020, ditemukan jenis virus yang berkembang menjadi pandemi di berbagai belahan dunia. Virus tersebut ditemukan pertamakali di Wuhan, China. Pada perkembangannya, virus tersebut telah menyebar dengan sangat cepat dan diketahui dapat menular dengan mudah. Tidak hanya menyebar di wilayah China, kasus kematian yang disebabkan oleh virus tersebut juga dilaporkan terjadi di beberapa negara lainnya. Hal ini

mengindikasikan bahwa telah terjadi importasi virus ke luar China. Menanggapi situasi yang semakin genting WHO menetapkan virus tersebut sebagai *Public Health Emergency of International Concern* (PHEIC)/ Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Yang Meresahkan Dunia (KKMMD). Selanjutnya virus tersebut juga secara resmi ditetapkan oleh WHO dengan sebutan *Coronavirus Disease* (Covid 19). Indonesia juga tak luput dari penyebaran Covid 19 ini, dimana pada bulan Maret 2020 terdapat kasus Covid 19 yang pertama yang kemudian penyebarannya tidak terhindarkan dan menjadi masalah darurat kesehatan yang hingga saat ini sedang diupayakan pencegahan dan pengendaliannya.²

Mengingat bahwa COVID-19 ini telah menjadi wabah internasional, pemerintah Indonesia melakukan langkah pencegahan dan penanggulangan yang kemudian dirangkum oleh Dirjen Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit Kementerian Kesehatan RI Tahun 2020 dalam bentuk pedoman Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease* (Covid 19) yang ditujukan bagi petugas kesehatan sebagai acuan dalam melakukan kesiapsiagaan menghadapi COVID-19. Pedoman ini bersifat sementara dan akan diperbarui sesuai dengan perkembangan penyakit dan situasi terkini. Pedoman ini harus diikuti oleh seluruh petugas kesehatan dari tingkat daerah hingga nasional.

² Kementerian Kesehatan RI: Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit (P2P), Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID19) Revisi ke-4, halaman. 4, Diakses Pada Tanggal 1 Maret 2021

Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi, juga tak luput dari kewajiban ini. RSJ Daerah Provinsi Jambi menyadari akan pentingnya tindakan pencegahan dan pengendalian COVID-19 ini. Agar upaya yang dilakukan demi menanggulangi penyebaran Covid 19, maka RSJ Daerah Provinsi Jambi sebagai pihak penyelenggara pelayanan harus memastikan bahwa aturan, pembinaan, serta pengawasan yang dilakukan berjalan dengan efektif dan efisien. Dalam memenuhi tugas tersebut, pelaksanaan pelayanan pasien disebut telah memenuhi standar tidak hanya dari sudut pandang/persepsi RSJ Daerah Provinsi Jambi sebagai pihak penyelenggara pelayanan, melainkan juga berdasarkan sudut pandang/persepsi pasien yang menjadi penerima jasa layanan kesehatan. Ada standar yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan tersebut sehingga pelayanan kesehatan berjalan maksimal dari kedua sudut pandang tersebut.

Tolak ukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pelayanan adalah tingkat kepuasan dari penerima layanan sebagai konsumen. Kepuasan penerima layanan ini hanya dapat dicapai apabila konsumen merasa pelayanan yang telah diberikan sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi kriteria yang diharapkannya.³

Salah satu yang menjadi tolak ukurnya adalah pelaksanaan pelayanan pasien Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi yang harus memenuhi asas pelayanan publik yang disebutkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun

³Ratminto dan Atik, 2005, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Belajar, hal, 2

2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4. Ke-12 Asas yang disebutkan pada Undang-Undang tersebut merupakan asas pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan publik yang baik yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Fenomena empiris serta pemaparan yuridis tentang pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi dalam kaitannya dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, harus diidentifikasi lebih teliti dan mendalam tentang pelaksanaan serta permasalahan yang ditemui. Berdasarkan uraian tersebut di atas, penelitian ini akan mengkaji permasalahan tentang “Pelaksanaan Pelayanan Pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi”.

B. Rumusan Masalah

Penulis menarik rumusan masalah pada penelitian ini, berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya. Oleh sebab itu, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi?
3. Apa upaya penyelesaian dalam menangani kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi?

C. Tujuan Penelitian dan Penulisan

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya penyelesaian kendala pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

2. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Batanghari
- b. Sebagai sarana mengembangkan kemampuan penulis dalam menyusun dan menulis skripsi sesuai dengan bidang ilmu yang di geluti penulis.
- c. Penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat yang ingin melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

D. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dibutuhkan guna memahami variabel penelitian yang menjadi pokok bahasan dalam penelitian ini, juga untuk menghindari kesalahan penafsiran tentang konsep-konsep yang berkaitan dengan skripsi, maka penulis memberi batasan-batasan penelitian agar penulisan skripsi ini bisa terfokus sesuai dengan tata penulisan penelitian skripsi, seperti disebutkan di bawah ini:

1. Pelayanan

Pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Berkaitan dengan medis diartikan sebagai pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosis, dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.⁴

2. Pasien

Pasien adalah setiap orang yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang diperlukan, baik secara langsung maupun tidak langsung di Rumah Sakit.⁵

3. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi yang selanjutnya disebut Peraturan Gubernur Jambi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital By Laws) Rumah Sakit Jiwa Daerah

⁴ KBBI Online di akses dari kbbi.web.id pada tanggal 2 Maret 2021.

⁵ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Pasal 1.

Provinsi Jambi, Pasal 1 RSJD Provinsi Jambi adalah Rumah Sakit Jiwa Daerah Kelas B Khusus milik Pemerintah Provinsi Jambi.

E. Landasan Teoritis

1. Teori Pelayanan Publik

Landasan Teoritis yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah teori Asas- asas Pelayanan Publik Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan memudahkan, meringankan, memberi bantuan pada masyarakat dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok, di suatu instansi. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya penyediaan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta dalam rangka pemenuhan kesejahteraan warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhannya sehingga tercapainya kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh dan berkesinambungan.⁶ Pelayanan pada hakikatnya adalah suatu bentuk usaha yang dilakukan dalam rangka memberikan segala hal yang dibutuhkan dengan tujuan untuk mengupayakan hasil memuaskan sebagaimana mestinya⁷

Masyarakat memiliki kebutuhan dan kepentingan yang beraneka ragam. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini dapat berupa birokrasi pemerintahan oleh negara ataupun swasta melalui mekanisme

⁶ Mulyadi Deddy, 2015, *Studi Kebijakan publik dan Pelayanan Publik*, Bandung:Alfabeta, hal, 189

⁷ Sirajuddin dkk, 2012, *Hukum pelayanan Publik berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press, hal, 2

pasar, ataupun masyarakat melalui lembaga swadaya masyarakat dan organisasi profesi. Orang, organisasi, hingga lembaga/instansi dimulai dari satuan terkecil di daerah hingga pemerintah pusat memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan pelayanan umum bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh institusi pemerintah, sebagai organisasi yang harus senantiasa melayani warga negara sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Sebagai organisasi yang melakukan pelayanan publik sudah selayaknya memiliki standar operasional, tata cara tertentu yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Upaya ini harus dilakukan oleh seluruh pegawai organisasi tersebut tanpa membedakan individu, maupun golongan. Untuk menghindari kesalahan, ketidak selarasan, dan penyimpangan lainnya dalam melaksanakan pelayanan publik, ditetapkan asas pelayanan publik yang harus ditaati organisasi pelayanan publik.

Akses terhadap pelayanan publik harus dibuka seluas-luasnya kepada warga masyarakat sebagai pemenuhan hak warga negara tanpa membedakan. Peraturan perundang-undangan dibuat untuk menjamin hal tersebut. Hal tersebut dilakukan untuk mengutamakan rakyat sebagai pemangku kepentingan yang utama di Negara Indonesia. pemerintahan dan pelayanan publik.⁸

⁸ Agus Dwiyanto, 2010, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hal, 62

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 dikemukakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan Umum, artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan pribadi dan/atau kelompok;
2. Kepastian Hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
3. Kesamaan hak, artinya pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, artinya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
5. Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas;
6. Partisipatif, artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif artinya setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
8. Keterbukaan, artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang diinginkan;
9. Akuntabilitas, artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok;
10. Rentan, artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan;
11. Ketepatan waktu, artinya penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.⁹

Pelaksanaan pelayanan publik yang baik adalah suatu wujud kesadaran pemerintah dalam melakukan kewajibannya kepada warga negara. Perlu adanya pola pikir yang benar-benar ingin memberikan yang terbaik untuk

⁹Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4

memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat untuk mewujudkan hal tersebut. Ke-12 Asas tersebut merupakan asas pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan publik yang baik seperti telah disebutkan sebelumnya.

Asas pelayanan publik inilah yang akan menjadi tolak ukur dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemic Covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

F. Metodologi Penelitian

Dalam pengumpulan data/bahan untuk penulisan skripsi ini, agar mengandung kebenaran yang ilmiah dan objektif, maka digunakan metodologi penelitian sebagai berikut:

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan bahan hukum utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. Sedangkan penelitian empiris yang dimaksud adalah sebagai usaha mendekati masalah yang diteliti dengan sifat hukum yang nyata atau sesuai dengan kenyataan yang ada di dalam masyarakat. Jadi penelitian empiris harus dilaksanakan di lapangan, dapat menggunakan metode dan teknik penelitian lapangan.¹⁰ Penelitian yuridis empiris digunakan untuk melihat gejala-gejala sosial yang berkaitan

¹⁰ Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembaharuan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, hal, 61

dengan hukum di Indonesia. Penelitian yuridis empiris mengkaji bagaimana ketentuan normatif diwujudkan senyatanya di masyarakat.¹¹

2. Pendekatan Penelitian

pendekatan penelitian dalam skripsi ini adalah bersifat teknik analisis dengan maksud memberi data menggambarkan dan menganalisis tentang keadaan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan Pelaksanaan Pelayanan Pasien selama pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

3. Sumber Data

Sumber data yang ada di dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian lapangan dan kepustakaan, seperti disebutkan di bawah ini :

a. Penelitian Lapangan

Penelitian Lapangan ini diperoleh dari studi lapangan dengan melakukan observasi yaitu melihat secara langsung fenomena dilapangan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai subyek penelitian, juga dengan melakukan wawancara kepada para pihak yang dapat dijadikan responden dan narasumber untuk penulisan ini.

b. Penelitian Kepustakaan

Penelitian Kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui sumber kepustakaan, peraturan-peraturan yang memiliki kaitan dan hubungan dengan bahasan pada penelitian ini. Adapun

¹¹ Noor Muhammad Aziz, *Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, Vol 1 No 1 2012 di akses dari <http://rechhtsvinding.bphn.go.id>

sebagai sumber data primer adalah sumber data yang merujuk pada Asas Pelayanan Publik yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang Pelayanan Publik, buku, jurnal, serta dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang penulis butuhkan, digunakan teknik pengumpulan data , sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk mengumpulkan informasi dari narasumber sebagai informan dengan cara melakukan tanya jawab untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Wawancara berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau kerangan-keterangan dengan saling mengajukan pertanyaan dan menjawab pertanyaan.¹² Metode wawancara diterapkan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pasien di RSJ Daerah Provinsi Jambi. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang obyektif dari masalah yang akan diteliti. Sebelum wawancara dilakukan, penulis telah mempersiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan sebagai panduan. Adapun panduan tersebut bersifat fleksibel dan mengikuti alur jawaban dari responden. Hal ini dimaksudkan agar penulis tidak

¹² Abu Achmadi, Cholid Narbuko, 2009, *Metodologi Penelitian Cet ke- 10*, Jakarta: Bumi Aksara, hal, 83

menyimpang dari rumusan masalah tapi cukup dinamis untuk mengikuti dan mendapat informasi yang seutuhnya.

5. Teknik Penentuan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah para responden yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan pasien di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri yang sesuai dengan tujuan, jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampel atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu.¹³ Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar valid dan sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Maka, responden yang penulis tentukan adalah :

- a. Dr. M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
- b. Sulatip, S.Kep., Kepala Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
- c. Farida, S.Pd. A.Md., Pegawai Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
- d. Asep Darmawan, Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

¹³Akdon dan Ridwan, 2008, *Aplikasi Statistika Dan Metode Penelitian Untuk Administrasi Dan Manajemen*, Bandung: Dewa Rucci, hal, 6

- e. Hendri Purwanto, Keluarga Pasien Rawat Inap Rehabilitasi Narkoba Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

6. Analisis Data

Setelah data yang diperlukan terkumpul sepenuhnya, penulis melakukan kajian untuk menelaah, mengelompokkan, menginterpretasi, serta mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ditemukan selama penelitian. Upaya ini dilakukan untuk mengelola data, dan memilah data yang perlu disampaikan sesuai dengan tujuan dari penelitian, yang kemudian ditulis dalam bentuk deskripsi penemuan terkait topik yang diangkat oleh penulis. dalam hal ini peneliti menggunakan analisis deskriptif analytic.

Dari data yang dikumpulkan akan diseleksi dan diklasifikasikan dalam bentuk yuridis. Yang selanjutnya akan di analisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini dideskripsikan setelah melalui langkah-langkah yang meliputi pengumpulan data, klasifikasi data dan mengolah data, sehingga dapat mengidentifikasi tentang pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis. Setiap bab merupakan bagian yang tidak terpisahkan satu sama lain. Masing-masing bab terbagi dalam sub-sub bab. Hal ini dilakukan unuk mempermudah melihat pada bab satu dengan bab lainnya. Adapun sistematika adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berupa pemaparan tentang segala yang akan diuraikan dalam teks, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan penulisan, kerangka konseptual, landasan teoritis, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan guna memberikan gambaran umum mengenai penulisan skripsi.

Bab II merupakan tinjauan pustaka mengenai pelayanan publik, yaitu pengertian pelayanan publik, fungsi pelayanan publik, jenis pelayanan publik, dan penyelenggara pelayanan publik.

Bab III Tinjauan Umum Tentang Rumah Sakit Jiwa dengan sub bab deskripsi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Visi Misi, Moto, dan Budaya Kerja, Tujuan Startegis dan Nilai-Nilai Dasar, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi. Pelayanan, serta Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

Bab IV merupakan bab Pembahasan, dalam bab ini dijelaskan tentang pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, dan upaya penanganan terhadap kendala dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

Bab V merupakan bab Penutup, dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan penulisan berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh penulis dalam bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis sebagai sumbangan pemikiran yang dapat bermanfaat.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK

A. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah isu strategis masa kini dimana kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik selalu menjadi sorotan pada berbagai aspek, baik itu ekonomi, politik, kesehatan, dan lain sebagainya. Dalam kehidupan ekonomi, kinerja birokrasi yang baik dapat meningkatkan investasi yang diperlukan untuk menunjang perekonomian yang pada akhirnya dapat membantu Negara untuk menangani krisis ekonomi yang melanda. Adapun kinerja birokrasi pelayanan publik yang tengah menjadi sorotan pada masa pandemi Covid-19 ini adalah pelayanan kesehatan yang dilakukan pusat pelayanan kesehatan.

Adapun Pelayanan itu sendiri pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁴

Makna dari pelayanan secara umum adalah tindakan, perbuatan, atau kinerja suatu pihak yang ditujukan pada pihak lain. Melakukan pelayanan yang baik dalam hal mewujudkan hal tersebut merupakan hal yang sangat penting guna mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan. Untuk mencapai hal

¹⁴ Rahman Mulyawan, 2016, *Birokrasi dan pelayanan publik*, Unpad Press, hal, 32

tersebut, dibutuhkan orang-orang professional yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya. Sikap professional tersebut merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan dimana seseorang yang professional dapat melakukan pekerjaan ataupun tugas yang sesuai dengan pekerjaan pelayanan yang dilakukannya baik itu dalam bentuk jasa maupun produk fisik.

Pelayanan sebagai sebuah proses untuk memenuhi kebutuhan, dan kepentingan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada dasarnya adalah produksi jasa yang bisa saja berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Berkaitan dengan hal tersebut di sebutkan bahwa pelayanan adalah proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan, arti pelayanan dapat digambarkan menurut contoh berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam hal ini petugas yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B inilah disebut pelayanan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.¹⁵ Hal ini berarti bahwa hak untuk mendapatkan pelayanan dimiliki oleh setiap orang dimana pemenuhannya bisa saja melalui perorangan maupun kelompok.

¹⁵ Ismail Nurdin, 2019, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Surabaya: Media Sahabat Cendikia, hal, 17

Lebih lanjut, disebutkan bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Jika dikaitkan dengan birokrasi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.¹⁶

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁷

Pelayanan Umum diartikan: “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”. Selanjutnya disebutkan juga bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan

¹⁶*Ibid.*

¹⁷ Taufiqurohman dan Satispi, 2018, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan:UMJ Press, hal, 88

“Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.¹⁸

Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

B. Fungsi Pelayanan

Diperlukan upaya-upaya peningkatan pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian (SDM), tata laksana dan akuntabilitas, sehingga diharapkan dapat menghasilkan pelayanan publik yang prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel.

Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.¹⁹ Fungsi pelayanan publik kepada masyarakat adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat tersebut, yang dalam hal ini adalah memberikan

¹⁸ Rahman Mulyawan, *Op.Cit.* hal, 31

¹⁹ *Ibid.*

berbagai bentuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat dalam bentuk proses pelayanan publik sehingga pemerintah sebagai unsur yang memberikan publik senantiasa berusaha memenuhi kebutuhan dasar dari masyarakat itu sendiri.²⁰

Fungsi pelayanan publik dilakukan untuk setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun oleh reformasi birokrasi menuju tata dan sistem pengelolaan yang profesional.²¹ Fungsi pelayanan tersebut dilakukan pemerintah sebagai bentuk penjaminan pemenuhan hak masyarakat untuk menerima pelayanan yang baik dan berkualitas. Adanya kepastian hukum mengenai pelayanan publik adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

C. Jenis Pelayanan Publik

Dalam lampiran 3 Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003, paragraph I, butir c tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga sebagai berikut: 1. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan dan penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain:

²⁰ Sri Maulidiah, 2014, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Bandung: Indra Prahasta, hal, 19

²¹ Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Raja Grafindo Persada, hal, 50

Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, keterangan kematian, Buku Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan/penguasaan tanah, dan sebagainya. 2. Kelompok Layanan Barang yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya. Kelompok Layanan Jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.²²

D. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kehidupan politik, perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik diharapkan akan memperbaiki kembali citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan publik yang semakin baik kepuasan dan kepercayaan masyarakat bisa dibangun kembali sehingga pemerintah bisa meningkatkan legitimasi yang lebih kuat di mata publik. Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur

²² Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003

pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan masyarakat. Di lain pihak masyarakat sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan

Yaitu Pemerintah Daerah, Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang

berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.

2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan)

Yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan.

Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran

paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (tata pemerintahan yang baik).²³

Sebagaimana yang dirumuskan tentang gambaran situasi dan kondisi yang terjadi bilamana tata pemerintahan yang baik diterapkan antara lain adalah meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat dan dunia usaha swasta. Pemerintahan yang baik meliputi tata pemerintahan yang baik untuk sektor publik dan tata kelola atau pemerintahan yang baik untuk dunia usaha swasta. Apabila prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik diterapkan, maka akan terjadi proses yang sinergis antar ketiganya sehingga secara umum sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal untuk dapat mencapai tujuan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Dengan demikian, sesungguhnya penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik untuk sektor publik harus melibatkan ketiga pilar tersebut. Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator /pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan

²³ Rahman Mulyawan, *Op.Cit.* hal, 35

masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat seperti yang terdapat pada agenda *reinventing government* adalah pengembangan organisasi yang bermuara pada terwujudnya *a smaller, better, faster, and cheaper government* (pemerintah yang lebih kecil, lebih baik, lebih cepat, dan pemerintah yang lebih murah). Agenda *reinventing government* bertumpu pada prinsip *customer driven government* (pemerintah berorientasi pada pengguna layanan).

Untuk memberikan pelayanan yang baik, penyelenggara pelayanan publik harus mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya sebagai bagian dari birokrasi pemerintahan. Adapun hak, serta kewajiban bagi penyelenggara publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik . menurut Pasal 14, Penyelenggara memiliki hak:

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerja sama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
5. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pasal 15 Penyelenggara berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
3. Menernpatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memaharni hak dan tanggung jawabnya;
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Instrumen dari prinsip ini adalah pembalikan mental model pada birokrat dari keadaan yang lebih suka dilayani menuju pada lebih suka melayani. Paradigma lama menempatkan pemimpin birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga negara (*costumer*) berada pada posisi terbawah. Sebaliknya paradigma baru menempatkan warga negara (pengguna layanan) berada pada posisi puncak dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah.

E. Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk kesehatan yang termasuk dalam ruang lingkup pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5, ayat (2) menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan

informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor lainnya.²⁴

Lebih lanjut, Rumah Sakit Jiwa sebagai salah satu satuan kerja di lingkungan Kementerian Kesehatan, memiliki prinsip-prinsip yang harus dijunjung tinggi seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan, pasal 3 yang menyebutkan bahwa:

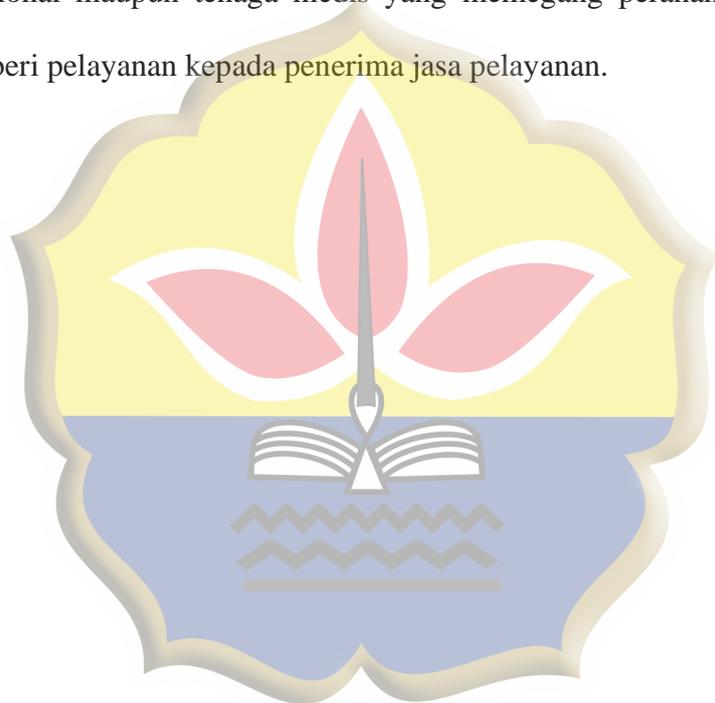
Prinsip-prinsip yang harus dijunjung tinggi oleh Pegawai ASN dalam melaksanakan Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Kesehatan meliputi:

1. Menggunakan sudut pandang penerima layanan dalam memahami dan membangun kepedulian terhadap kebutuhan, harapan, pengalaman, dan keluhan penerima layanan;
2. Mengupayakan berbagai informasi yang relevan dan bermanfaat bagi penerima layanan dapat tersedia, mudah diakses, jelas, dan mudah dipahami;
3. Selalu menciptakan kesan positif melalui berbagai aspek layanan yang dapat ditangkap oleh panca indera penerima layanan, setiap kali terjadi kontak antara penerima layanan dengan pemberi layanan atau setiap kemungkinan terbentuknya pengalaman bagi penerima layanan;
4. Mengupayakan jawaban/bantuan/solusi/alternatif solusi/saran/informasi yang berguna bagi penerima layanan, tanpa terlalu cepat mengatakan tidak tahu/tidak bisa/tidak ada, didukung dengan koordinasi dan komunikasi yang efektif dan efisien antar bagian;
5. Mendorong konsistensi pelaksanaan kegiatan layanan yang bermutu, sesuai pedoman yang ada, yang mampu menciptakan kepuasan penerima layanan dan mencegah keluhan penerima layanan;
6. Selalu memantau pelaksanaan kegiatan layanan serta umpan balik dari penerima layanan untuk dapat menangkap peluang perbaikan dan peningkatan mutu layanan, serta mengupayakan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan;

²⁴Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 5

7. Bersedia untuk memberikan manfaat lebih bagi penerima layanan walaupun tidak diminta sesuai situasi yang sedang dihadapi penerima layanan; dan
8. Menjadikan layanan prima sebagai bagian dari budaya kerja yang perlu terus ditingkatkan.²⁵

Berkenaan dengan hal tersebut pelayanan kesehatan di rumah sakit baik itu rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, seperti rumah sakit kejiwaan, memiliki jenis pelayanan yang bertumpu pada pelayanan staf fungsional maupun tenaga medis yang memegang peranan penting dalam memberi pelayanan kepada penerima jasa pelayanan.



²⁵Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan, pasal 3

BAB III

RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah rumah sakit jiwa daerah Kelas B. Rumah sakit ini terletak di kota Jambi tepatnya Bagian Ketiga Jalan Dr Purwadi Kenali besar Kecamatan Kota Baru Kota Jambi. Jaraknya kurang lebih 9,5 Km ke arah barat dari pusat kota Jambi. Rumah Sakit Jiwa ini berasal dari Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi, yang dibangun di atas tanah seluas 98.693 m² dengan luas bangunan pada saat itu adalah 3.366 m². Peresmian operasional RSJ Daerah Jambi dilakukan oleh Menteri Kesehatan RI Dr. Soewarjono Surya Ningrat, pada tanggal 15 Februari 1983. Pada tanggal 15 Februari 1984, rumah sakit jiwa ini ditetapkan sebagai rumah sakit jiwa kelas B dengan surat keputusan Nomor 350/Menkes/SK/VII/1984.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2002 tentang Organisasi dan tata Kerja Rumah Sakit Daerah Provinsi Jambi, maka rumah sakit yang semula disebut Rumah Sakit Jiwa Pusat Jambi berubah menjadi Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jambi. Selanjutnya, Rumah Sakit Jiwa Provinsi Jambi menjadi UPTD bersifat khusus sesuai dengan PP Nomor 72 Tahun 2019 yang mana RSJ Daerah Provinsi Jambi memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan dan barang milik daerah serta bidang kepegawaian rumah sakit yang dengan Dinas Kesehatan Provinsi yang pertanggungjawabannya hanya sebatas pelaporan akhir tahun.

Identitas Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah sebagai

berikut:

1. Nama Rumah sakit : Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi
2. Alamat : Jalan Dr Purwadi, 9,5 KM Kenali besar,
Kecamatan Alam Barajo, Provinsi Jambi
3. Telp : (0741) 580254
4. Fax : (0741) 58054

B. Visi, Misi, Moto dan Budaya Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

1. Visi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Visi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah “Menjadi Rumah Sakit Jiwa HEBAT dengan Pelayanan PRIMA ”

Adapun yang HEBAT adalah singkatan dari

- H : Holistik atau menyeluruh dalam memberikan pelayanan
E : Efisien dalam melayani klien
B : Berbasis masyarakat, maksudnya pelayanan yang diberikan tidak hanya di dalam gedung tapi juga sampai ke masyarakat paling bawah
A : Adil, maksudnya adalah semua petugas RS selalu bersikap adil dalam memberikan pelayanan, tidak memandang suku, agama, ekonomi, dan jenis kelamin pasiennya.
T : Transparan, maksudnya adalah setiap biaya yang dikenakan atau yang dibebankan pada pasien disampaikan secara terbuka, tidak ada yang ditutupi

Sementara PRIMA yang dimaksud adalah:

- P : Profesional
R : Ramah
I : Inovatif
M : Memuaskan
A : Akuntabel

2. Misi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Misi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan jiwa dan Penanggulangan Narkoba;
- b. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan jiwa dan Penanggulangan Narkoba;
- c. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana, prasarana, peralatan medis dan penunjang medis rumah sakit;
- d. Meningkatkan kuantitas dan kualitas serta profesionalisme dan kesejahteraan SDM Rumah Sakit;
- e. Meningkatkan tata kelola rumah sakit yang baik; dan
- f. Meningkatkan fungsi rumah sakit sebagai sarana penelitian, pendidikan dan pelatihan.

3. Motto dan Budaya Kerja Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Motto Rumah sakit Jiwa Daerah Profinsi Jambi adalah: “Melayani secara profesional dengan sentuhan Insani”

Sedangkan budaya kerja rumah sakit adalah : Pelayanan dengan penuh BAKTI yaitu:

- B : Berwibawa
A : Adil
K : Kerjasama
T :Tanggung Jawab
I : Itikad Baik.

C. Tujuan Strategis dan Nilai-nilai Dasar Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

1. Tujuan Strategis Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Adalah:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit Jiwa yang sesuai dengan standar;
- b. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan jiwa;
- c. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana, prasarana, peralatan
- d. Medis dan penunjang medis rumah sakit;

- e. Meningkatkan kualitas Sumber Daya manusia RS sesuai dengan Kompetensinya;
- f. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan rumah sakit;
- g. Mewujudkan Rumah Sakit Jiwa sebagai tempat praktek, magang, penelitian oleh institusi pendidikan; dan
- h. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kesehatan jiwa.

2. Nilai-nilai Dasar Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi adalah:

- a. Ketulusan;
- b. Kepedulian;
- c. Kerendahan hati;
- d. Keakraban;
- e. Kespportifan;
- f. Keterbukaan;
- g. Kejujuran;
- h. Kerja keras;
- i. Keprofesionalan;
- j. Kebersamaan.

D. Kedudukan, Tugas Pokok, dan Fungsi Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

1. Kedudukan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Rumah Sakit ini berkedudukan sebagai rumah sakit milik Pemerintah Provinsi Jambi yang merupakan unsur pendukung tugas Gubernur di bidang pelayanan kesehatan, dipimpin oleh seorang Direktur Utama yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

2. Tugas Pokok Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Rumah Sakit Jiwa daerah Provinsi Jambi mempunyai tugas pokok sebagai berikut: Menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan upaya penyembuhan, pemulihan, peningkatan, pencegahan, pelayanan rujukan, dan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.

3. Fungsi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi Rumah

sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi memiliki fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang Pelayanan Kesehatan; pelayanan penunjang dalam menyelenggarakan pemerintah provinsi di bidang pelayanan kesehatan ;
- b. Penyusunan rencana dan program, monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang Pelayanan Kesehatan;
- c. Pelayanan medis;
- d. Pelayanan penunjang medis dan non medis;
- e. Pelayanan keperawatan;
- f. Pelayanan rujukan;
- g. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan;
- h. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat;
- i. Pengelolaan keuangan dan akuntansi; dan Pengelolaan urusan kepegawaian, hukum, hubungan masyarakat, organisasi dan tatalaksana, serta rumah tangga, perlengkapan dan umum.

E. Pelayanan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Pelayanan Rumah Sakit Jiwa daerah Provinsi Jambi meliputi :

1. Rawat Jalan
2. Rawat darurat
3. Rawat inap
4. Penunjang medik/diagnostik
5. Rehabilitasi mental
6. Rehabilitasi pencandu narkoba
7. Penunjang medik
8. Konsultasi khusus
9. Tindakan medik di Poliklinik Gigi
10. Visum et repertum
11. Fisioterapi
12. Pemeriksaan kesehatan
13. Pelayanan keperawatan
14. Pendidikan dan pelatihan
15. Pelayanan laundry
16. Pemulasaran atau perawatan Jenazah
17. Pelayanan Mobil Ambulan/Mobil Jenazah

F. Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Berdasarkan data yang di dapat pada bulan April 2021, memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

1. Direktur .

Direktur memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja dan anggaran pada RSJD;
- b. Menyusun dokumen pelaksanaan anggaran pada RSJD;
- c. Menandatangani surat perintah membayar;
- d. Mengelola utang dan piutang RSJD yang menjadi tanggungjawabnya;
- e. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan RSJD yang dipimpinnya;
- f. Menetapkan pejabat pelaksanan teknis kegiatan dan pejabat penatausahaan keuangan;
- g. Menetapkan pejabat lainnyadalam unit yang dipimpinnya dalam rangka pengelolaan RSJD;
- h. Merumuskan kebijakan teknis dibidang pelayanan kesehatan;
- i. Melaksanakan pelayanan penunjang dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan kesehatan;
- j. Menyusun rencana dari program, monitoring, evaluasi, dan pelaporan dibidang pelayanan kesehatan jiwa; dan
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh gubernur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2. Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang Medik

Uraian dan wewenang Kepala Bidang Pelayanan Medik dan Penunjang

Medik adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana pemberian pelayanan medis;
- b. Pelaksanaan koordinasi dan pelayanan medis;
- c. Pelaksanaan administrasi rekam medik, kendali mutu, kendali biaya, dan keselamatan pasien;
- d. Penyiapan perumusan kebijakan teknis pelayanan medik dan penunjang medik;
- e. Penyiapan bahan pelayanan administrasi dibidang mutu pelayanan medik; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Kepala Bidang Keperawatan, Rehabilitasi, Standarisasi, dan Jaminan Kesehatan

Uraian tugas dan wewenang Kepala Bidang Keperawatan, Rehabilitasi, Standarisasi, dan Jaminan Kesehatan adalah sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan keperawatan, rehabilitasi, standarisasi, dan jaminan kesehatan;
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi dibidang pelayanan keperawatan, rehabilitasi, standarisasi dan jaminan kesehatan; dan
- c. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

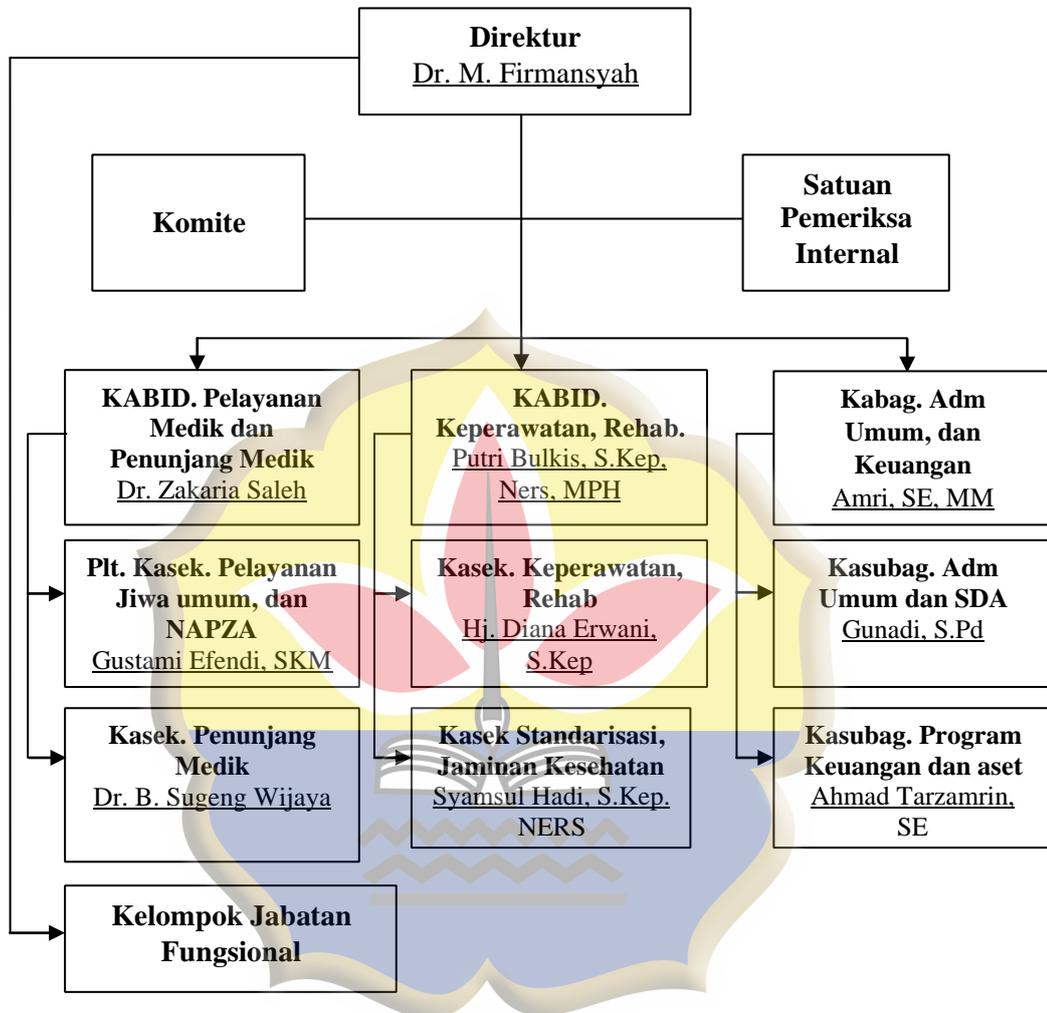
4. Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan

Uraian tugas dan wewenang Kepala Bagian Administrasi Umum dan Keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan administrasi umum, perencanaan anggaran, pengelolaan keuangan dan aset RSJD;
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi umum, perencanaan anggaran, keuangan dan aset;
- c. Pelaksanaan administari dibagian umum dan keuangan; dan
- d. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Struktur Organisasi

Rumah sakit Jiwa daerah Provinsi Jambi



BAB IV

PELAKSANAAN PELAYANAN PASIEN SELAMA PANDEMI COVID 19 DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH PROVINSI JAMBI

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi selama pandemi Covid 19, mengalami beberapa perubahan dari pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya. Hal ini dilakukan demi mencegah dan mengendalikan merebaknya virus Corona di lingkungan Rumah sakit, serta mendukung program pemerintah dalam menanggulangi pandemi Covid 19 tersebut. Selama penelitian di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, penulis deskripsikan sebagai berikut:

A. Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Pelayanan kesehatan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. Bersama dengan faktor-faktor lainnya seperti lingkungan dan lain sebagainya. Kesehatan tidak hanya melibatkan keadaan sejahtera fisik yang terbebas dari berbagai penyakit, cacat, maupun kematian, tetapi juga mengenai kesehatan mental seseorang. Kondisi mental juga harus dipastikan sejahtera yang akan mempengaruhi kualitas kehidupan seseorang. Mengoptimalkan semua aspek kehidupan manusia sehingga mampu menghadapi tekanan hidup, menjadi lebih produktif, berperan aktif dalam membangun lingkungan hidup yang lebih baik, dan merasa nyaman dengan diri serta sekitarnya.

Pada masa pandemi Covid 19 seperti sekarang ini, tidak hanya menjaga kesehatan fisik demi menghindari dan memutus mata rantai Covid 19, pemahanan mengenai menjaga kondisi mental tetap stabil dan menjauhi tekanan dari berbagai masalah yang menyertai pandemi ini juga sangat dibutuhkan. Berkaitan dengan hal tersebut, semua fasilitas kesehatan dari puskesmas hingga rumah sakit umum, serta rumah sakit khusus seperti rumah sakit jiwa, memiliki peranan masing-masing.

Biasanya mekanisme pelayanan kesehatan itu tidak langsung menuju rumah sakit jiwa. Ada tahapan-tahapan yang dilalui. Pusat pelayanan kesehatan yang pertama sekali adalah puskesmas, ini disebut dengan pusat pelayanan primer. Karena ciri-ciri orang yang mengalami kesehatan mental biasanya disertai dengan gejala fisik, pasien pertama kali akan menuju puskesmas untuk memeriksakan kesehatannya. Hal yang sama juga berlaku dengan rumah sakit umum. Rumah sakit umum sebagai pusat kesehatan sekunder, akan didatangi terlebih dahulu oleh pasien untuk memeriksakan kondisinya. Dari sanalah kemudian akan dirujuk ke rumah sakit jiwa jika didiagnosa memiliki masalah mental.²⁶

Rumah sakit umum dapat menerima pasien secara langsung atau melalui rujukan puskesmas atau pihak lain baik berupa lembaga atau perorangan. Kasus yang dirujuk ini bukan hanya datang dari fasilitas yang lebih rendah tapi juga dari fasilitas yang lebih tinggi seperti rumah sakit jiwa. Pusat pelayanan

²⁶Dr. M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Wawancara Pada tanggal 12 April 2021 ²⁶ *Ibid.*

kesehatan berada di Rumah Sakit Umum. Rumah Sakit Umum menerima kasus secara langsung maupun tidak langsung. Yang dimaksud dengan penerimaan kasus secara langsung adalah pasien langsung datang sendiri ataupun diantar oleh keluarganya. Selain itu pasien juga bisa memiliki pengantar dari puskesmas. Kasus secara tidak langsung merupakan pasien hasil rujukan pihak lain seperti klinik atau lembaga lainnya. Kasus juga dapat dirujuk dari rumah sakit yang memiliki fasilitas dengan tingkat lebih tinggi seperti rumah sakit jiwa.²⁶

Pusat pelayanan kesehatan berada di Rumah Sakit Jiwa merupakan pusat kesehatan tersier yang dapat menerima kasus secara langsung maupun tidak langsung. Pasien bisa datang langsung ke Rumah sakit ataupun dengan diantar oleh pihak keluarga. Pasien juga dapat dirujuk dari pusat kesehatan primer yaitu puskesmas atau pusat kesehatan sekunder yaitu rumah sakit umum. Selanjutnya, secara tidak langsung pasien dapat dirujuk oleh pihak lain yang ada di masyarakat baik perorangan maupun lembaga atau dari penjemputan/pengambilan individu oleh petugas dari Rumah Sakit Jiwa (RSJ). Kasus dapat dirujuk kembali dari Rumah Sakit Jiwa ke fasilitas pelayanan sekunder maupun primer.²⁷

Proses untuk mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Jiwa adalah sebagai berikut:

1. Pasien melakukan pendaftaran terlebih dahulu
2. Pasien melakukan pemeriksaan fisik

²⁷*Ibid.*

3. Penilaian Psikiatrik terhadap kondisi kejiwaan pasien
4. Memutuskan dan melakukan tindakan Medik dan Psikiatrik yang dibutuhkan oleh pasien
5. Dilakukan Pemeriksaan penunjang lainnya sesuai kebutuhan seperti pemeriksaan laboratorium, pemeriksaan radiologis, dan atau pemeriksaan psikometrik
6. Melakukan pemeriksaan psikologi pada pasien
7. Pemeriksaan psikiatri klinik lebih lanjut pada kasus tertentu jika dibutuhkan

Adapun pelayanan yang diperoleh:

1. Pasien akan mendapat Penyuluhan
2. Pasien akan menerima pelayanan kedaruratan psikiatri
3. Pelayanan Rawat Jalan untuk psikiatri anak, dewasa, lanjut usia, serta poliklinik bagi pengguna narkotika, psikotropika, dan obat terlarang
4. Pasien bisa mendapatkan pelayanan Konseling dan Psikoterapi
5. Pelayanan Rawat inap bagi psikiatri anak, dewasa, lanjut usia, serta poliklinik bagi pengguna narkotika, psikotropika, dan obat terlarang
6. Pelayanan *Day-Care*
7. Pelayanan Rujukan
8. Pelayanan Rehabilitasi Psikiatrik

Lebih lanjut, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Daerah provinsi Jambi adalah sebagai berikut:

1. Penanggung jawab mendaftarkan pasien ke bagian pendaftaran dengan menunjukkan identitas pasien dan jenis jaminan pembayaran yang akan di gunakan.
2. Petugas mencatat semua identitas pasien di rekam medik dan memberikan no RM untuk pasien baru, bila sudah pernah di rawat petugas RM mencari rekam medisnya .
3. Petugas RM membawa RM pasien ke IGD
4. Petugas medis (perawat dan dokter) melakukan wawancara menentukan Rawat Jalan / Rawat Inap.
5. Petugas medis (perawat dan dokter) menentukan apakah pasien apakah termasuk kasus Gawat Darurat, Gawat tidak Darurat, Darurat tidak Gawat dan tidak gawat tidak darurat.
6. Pasien tidak gawat tidak darurat dan darurat tidak gawat langsung di tangani oleh dokter tiage untuk pengobatan dan di pulangkan / Rawat jalan
7. Pasien dengan Gawat Darurat di konsulkan ke DPJP dan di berikan tindakan lebih lanjut dengan pemeriksaan fisik antara lain ;
 - a. Pemeriksaan Tekanan darah
 - b. Pemeriksaan Denyut Nadi
 - c. Pemeriksaan Suhu Tubuh
 - d. Pengukuran TB, BB
 - e. Pemeriksaan penunjang ;
 - f. Lab, Rontgen, EKG dan di rawat inap

8. Setelah di nyatakan rawat inap pasien di observasi di IGD dan di berikan terapi lebih lanjut oleh dokter pemeriksa sesuai hasil konsultasi dengan DPJP.
9. Hasil pemeriksaan dan tindakan.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi merupakan rumah sakit khusus kelas B yang bertanggung jawab terhadap program kesehatan jiwa di provinsi Jambi. Pelayanan kesehatan jiwa seperti ini, diselenggarakan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki, baik itu tenaga medis maupun non medis seperti dokter umum, psikolog, psikiater, perawat kesehatan jiwa, terapis, hingga merangkul pekerja sosial untuk membantu jika diperlukan.²⁸

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah memastikan sebelumnya bahwa fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana, termasuk petugas medis dan non medis, telah siap untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan prosedur yang diberlakukan selama pandemi Covid 19. RSJ Daerah Provinsi Jambi telah memiliki Panduan kerja yang sesuai dengan ketersediaan sumber daya berpatokan pada standar keselamatan dan mutu fasilitas kesehatan, juga memberikan penguatan kompetensi bagi petugas.²⁹

RSJ Daerah Provinsi Jambi juga telah memastikan bahwa setiap petugas telah melakukan pemeriksaan kesehatan. Juga dilakukan pemeriksaan berkala. Pemeriksaan tersebut termasuk pemeriksaan fisik dan mental. Petugas juga

²⁸ Sulatip, S.Kep., Kepala Ruangan Rawat Inap RSJD Provinsi Jambi, Wawancara pada tanggal 12 April 2021 ²⁹*Ibid.*

diberikan pemeriksaan terkait Covid 19. Selanjutnya pada Bulan Maret 2021, para petugas di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi telah mendapatkan vaksinasi Covid 19 untuk memastikan petugas di RSJ Daerah Provinsi Jambi terbebas dari Covid 19. Hal itu dilakukan untuk memastikan petugas serta pasien di RSJ Daerah Provinsi Jambi tidak terpapar virus tersebut.²⁹

Menjaga kondisi fisik dan mental petugas dalam keadaan prima adalah salah satu hal utama yang pertama kali dilakukan dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid 19. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan petugas sebagai garda terdepan, dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Usaha tersebut di atas dilakukan oleh Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi dalam memberikan pelayanan jasa medis non kejiwaan yang maksimal sehingga menciptakan kepuasan para pasien dan mampu mempertahankan pasien untuk kembali menggunakan jasa medis non kejiwaan.

Selain memberikan vaksinasi kepada petugas di lingkungan Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, RSJD Provinsi Jambi juga menyelenggarakan pemberian vaksinasi Covid 19 dengan sasaran masyarakat berusia lanjut, petugas pelayanan publik, pedagang pasar, kelompok tenaga pendidik, serta kelompok lainnya seperti tokoh agama, pekerja transportasi umum, dan pekerja media.

²⁹ Farida, S.Pd. A.Md., Pegawai Rawat Inap RSJD Provinsi Jambi, Wawancara pada tanggal 13 April 2021

Vaksinasi seperti yang disebutkan di atas, dijadwalkan setiap hari Selasa dan Kamis. Berbeda dengan vaksinasi untuk NAKES, untuk melakukan vaksinasi ini dilaksanakan dengan peserta minimal berjumlah 10 dan kelipatannya. Hal itu dikarenakan dosis vaksin yang digunakan adalah Multi Dose (1 Vial untuk 10 orang) dan vaksin jenis ini tidak bisa digunakan setelah 6 jam sejak dibuka, oleh sebab itu pesertanya minimal adalah 10 orang dan berlaku untuk kelipatannya. Menyikapi hal tersebut, pihak RSJD Provinsi Jambi membuat kebijakan penjadwalan, dimana masyarakat yang ingin mengikuti vaksinasi harus terlebih dahulu mendaftarkan diri ke nomor telepon yang diberikan, untuk kemudian ditentukan jadwal pemberian vaksinnya.

Langkah-langkah yang dibuat untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik antara lain menawarkan layanan profesional dan bermutu. Layanan ini mengacu kepada etika profesi dan etika rumah sakit, serta bekerja sesuai pedoman dan standar layanan yang ada standar pelayanan rumah sakit harus benar-benar diterapkan. Fasilitas, sarana dan prasarana, lebih ditingkatkan lagi, menyesuaikan dengan kebutuhan pada saat pandemi ini. Banyak hal yang tidak dilakukan sebelum pandemi ditambahkan untuk memberi pelayanan yang diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan pasien, misalnya ditambahkan protokol kesehatan lainnya dalam melakukan pelayanan kesehatan, setiap petugas memakai masker, ada pengukur suhu yang diterapkan kepada setiap orang yang datang memasuki wilayah rumah sakit. Pelayanan tersebut tidak hanya berlaku kepada petugas, dan pasien, tapi juga seluruh orang yang berkunjung sehingga penyebaran Covid 19 dapat

dihindarkan dan memberikan keamanan serta kenyamanan dalam pemberian layanan³⁰

Ada petugas yang menunggu di depan pintu masuk setelah tempat pengambilan karcis masuk. Petugas tersebut bertugas untuk melakukan pengecekan suhu setiap orang tanpa terkecuali sebelum pasien dan keluarga yang mengantar dipersilakan menuju ruang tunggu. Petugas tersebut juga mengingatkan orang-orang yang datang untuk sebelumnya mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir yang telah disediakan. Mereka juga diingatkan untuk selalu menggunakan masker. Masyarakat yang datang mengunjungi Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, tidak diizinkan untuk masuk ke lingkungan Rumah sakit sebelum melakukan semua protokol kesehatan yang telah disebutkan diatas.³²

Tempat loket parkir diganti dengan sensor tangan agar tidak bersentuhan langsung dengan peralatan yang ada di loket. Tempat duduk yang disediakan di luar dan di dalam ruangan juga disediakan dengan jarak aman sesuai dengan peraturan yang ada. Dokter yang melakukan sentuhan langsung dengan pasien menggunakan sarung tangan medis agar tidak bersentuhan langsung dengan pasien.

Begitu juga dengan kebersihan harus dijaga. Pada saat pandemi covid 19 ini kebersihan fasilitas kesehatan di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi ditingkatkan. Kebersihan lingkungan RSJ Daerah Jambi tidak hanya di dalam,

³⁰Dr. M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Wawancara Pada tanggal 12 April 2021 ³² *Ibid.*

tapi secara keseluruhan. Mulai dari kebersihan setiap ruang pada setiap unit perawatan. Kebersihan kamar mandi baik yang ada di dalam ruangan perawatan maupun kamar mandi umum di luar ruangan. Tidak hanya itu, kebersihan serta kerapian ruangan lain seperti ruang tunggu, tempat pendaftaran, ruangan apotik, hingga tempat parkir juga menjadi perhatian RSJ Daerah Jambi. Kerapian dan kebersihan petugas Rumah sakit juga menjadi perhatian. Diharapkan dengan menjaga kebersihan dan tatanan yang rapi dapat menciptakan suasana aman dan nyaman.

Keamanan dan kenyamanan merupakan faktor pendukung yang harus diperhatikan guna memberikan pelayanan kesehatan yang baik pada pasien serta masyarakat yang datang mengunjungi lingkungan rumah sakit. Pelayanan yang optimal pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pasien. Tidak hanya sampai disitu, keamanan dan kenyamanan sangat dibutuhkan di masa pandemic Covid 19 ini. Dimana dengan terjaganya kebersihan dan kerapian, dilengkapi dengan protocol kesehatan yang baik, dapat mencegah merebaknya wabah virus ini di lingkungan rumah sakit.³¹

Beberapa kebijakan rumah sakit juga berubah. Seperti misalnya waktu berkunjung bagi pasien rehabilitasi narkoba berkurang. Dari yang semula 1 kali dalam seminggu menjadi satu kali sebulan. Semua hal yang dilampirkan di atas, merupakan cara kerja pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien selama Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Hal tersebut

³¹*Ibid.*

diterapkan demi menjaga keamanan serta kenyamanan pasien hingga petugas di lingkungan rumah sakit.

B. Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang bertujuan untuk memberi keuntungan, kemudahan dan kepuasan penerima layanan tersebut. Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi sebagai penyelenggara layanan publik di bidang kesehatan tidak luput dalam tugasnya memberikan layanan terbaik dari berbagai aspek pelayanan. Dalam penyelenggaraannya tidaklah selalu dapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan dalam program rumah sakit, terkadang terdapat permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut bisa saja terjadi karena kekurangan sistem maupun kesalahan manusia (*human error*).

Permasalahan yang penulis temukan selama melakukan penelitian di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, dapat dilihat pada pembahasan berikut:

1. Kelalaian dalam Melakukan Sosialisasi Perubahan Regulasi Jam Besuk

Berkaitan dengan perubahan regulasi mengenai jam besuk pasien rawat inap rehabilitasi, petugas pelayanan tidak melakukan sosialisasi pengumuman sebelumnya. Ketidaktahuan keluarga pasien tentang regulasi baru mengakibatkan keluarga yang telah datang dari tempat yang cukup jauh terpaksa pulang tanpa mendapat giliran besuk. Bapak Hendri

menyebutkan bahwa beliau beserta istri telah menempuh perjalanan 1.5 Jam untuk menjenguk anaknya yang menjadi pasien rehabilitasi narkoba, tapi tidak memiliki kesempatan untuk bertemu dengan anaknya tersebut. Hal itu disebabkan selain jadwal besuk yang dikurangi, jumlah orang yang dapat menjenguk pasien juga dikurangi.³²

Selama pandemi. Beberapa perubahan regulasi terjadi. Salah satunya adalah mengenai jam kunjung pasien rehabilitasi yang berubah dari yang sebelumnya adalah 1 x seminggu, menjadi 1 x sebulan dan itupun dibatasi hanya satu orang pengunjung saja untuk setiap pasien. Perbedaan signifikan dalam frekuensi jam besuk ini membuat keluarga pasien melakukan protes karena dianggap tidak perlu dan sangat membatasi.³⁵ Tidak sampai disitu saja, hal tersebut juga mendatangkan keluhan dari beberapa pasien yang menyebutkan bahwa kedatangan keluarga mereka merupakan hal yang mereka nantikan dan menjadi salah satu aktivitas yang memberi mereka semangat dan motivasi.³³

2. Kelalaian Dalam Penerapan Protokol Kesehatan

Masalah lain adalah mengenai penerapan protokol kesehatan. Meski mengakui bahwa protokol kesehatan diterapkan selama pandemi Covid 19. Namun, pada kenyataannya keadaan tersebut tidak selalu berlaku di Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. Beberapa kali petugas jaga lalai

³² Hendri Purwanto, Keluarga Pasien Rawat Inap Rehabilitasi Narkoba, Wawancara pada tanggal 20 April 2020 ³⁵ *Ibid.*

³³ Sulatip, S.Kep., Kepala Ruangan Rawat Inap RSJD Provinsi Jambi, Wawancara pada tanggal 26 April 2021

dan tidak memeriksa suhu pengunjung yang masuk. Baik karena petugas tidak berada di tempat, atau terlalu banyak pengunjung yang datang di saat yang bersamaan. Penggunaan masker juga menjadi masalah yang dikemukakan oleh informan penelitian. Beberapa petugas terlihat memberikan pelayanan tanpa menggunakan masker, seperti yang seharusnya.³⁴

3. Kurangnya tanggung jawab Petugas Pelayanan

Rumah sakit, tidak hanya harus memfasilitasi pasien dengan semua alat kelengkapan medis, pelayanan dimulai sejak proses administrasi dari pasien di terima, pasien yang hanya mendapatkan rawat jalan, pasien yang mendapatkan rawat inap, hingga pasien yang sudah diperbolehkan untuk pulang. Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSJ Daerah Jambi juga harus dilakukan secara maksimal. Pihak rumah sakit harus bisa memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Jangan sampai proses pelayanan menjadi berbeli-belit dan menghambat pasien dalam mendapatkan penanganan hingga harus menunggu lama.

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi menegaskan komitmennya mengenai pelayanan optimal serta petugas pelayanan yang baik, tapi pada gilirannya hal yang berbeda penulis temukan ketika mewawancarai salah satu keluarga pasien. Beliau mengungkapkan bahwa beliau menghadapi kesulitan saat hendak mengurus administrasi, dimana

³⁴ Hendri Purwanto, Keluarga Pasien Rawat Inap Rehabilitasi Narkoba, Wawancara pada tanggal 20 April 2020

petugas administrasi pada saat itu tidak berada di tempat padahal saat itu masih jam kerja. Bapak Asep Darmawan harus menunggu hingga siang hari tapi petugas yang bersangkutan tidak datang dan tidak ada yang menggantikannya saat itu. Hal yang hampir sama terjadi pada saat salah seorang pasien rawat jalan yang mengaku harus menunggu lama karena petugas administrasi yang terlambat datang.³⁵

Berbagai masalah yang timbul pada pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi ini sangat perlu di perhatikan sesuai amanat yang di sampaikan presiden di tambah lagi dengan mewabahnya covid-19, rumah sakit tak terkecuali rumah sakit jiwa harus siap siaga dan melayani dengan sangat baik seperti pemaparan permasalahan di atas menjadi kendala yang memerlukan penyelesaian agar aktivitas pelayanan kesehatan menjadi lebih optimal dan berjalan lancar.

C. Upaya Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Selama Pandemi Covid 19 Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Jambi

1. Sosialisasi Perubahan Regulasi Jam Besuk

Saat dikonfirmasi kepada Dr. M. Firmansyah, selaku Direktur Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi mengenai perubahan jam besuk yang tidak disosialisasikan kepada keluarga pasien sebelumnya, beliau membenarkan hal tersebut. Namun, tidak adanya sosialisasi sebelumnya

³⁵ Asep Darmawan , Pasien Rawat Jalan, Wawancara pada tanggal 20 April 2021

bukan karena kelalaian petugas, akan tetapi memang pada saat itu regulasi baru saja ditetapkan di RSJ Daerah Provinsi Jambi. Perubahan yang terjadi dilakukan untuk mencegah penyebaran Covid 19 di dalam lingkungan Rumah Sakit, sebagai bentuk cepat tanggap pencegahan dan penanganan Covid 19 yang khusus penyebarannya semakin tinggi dari hari ke hari.³⁶

Sulatip, S.Kep., selaku kepala ruangan rawat inap Gama menyebutkan bahwa pihak rumah sakit memberikan kesempatan keluarga yang belum mengetahui tentang perubahan tersebut untuk tetap bertemu dengan pasien. Namun, tetap membatasi jumlah pengunjung sebanyak 1 orang saja. Hal itu dilakukan dengan catatan kunjungan selanjutnya harus mengikuti jadwal yang telah ditetapkan. Selain itu dilakukan juga sosialisasi perubahan jam Besuch dengan menempelkan selebaran mengenai peraturan perubahan jam Besuch serta penjelasan mengenai kapan dan siapa saja yang dapat melakukan kunjungan.³⁷

Selanjutnya, Farida, S.Pd. Amd., menyebutkan bahwa pasien juga sempat mengeluhkan permasalahan tersebut kepadanya, mengingat bahwa dukungan dari keluarga juga perlu dalam memberikan penguatan mental kepada pasien. Untuk hal tersebut petugas selanjutnya memberi tahu dan menjelaskan hal yang menjadi pertimbangan perubahan regulasi

³⁶Dr, M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Wawancara Pada tanggal 26 April 2021

³⁷ Sulatip, S.Kep., Kepala Ruangan Rawat Inap RSJD Provinsi Jambi, Wawancara pada tanggal 26 April 2021

tersebut. Penjelasan yang tepat dan jelas membuat pasien menerima perubahan tersebut dengan baik.³⁸

2. Memberikan Teguran dan Sanksi yang Tegas

Terkait dengan kelalaian petugas dalam menerapkan protokol kesehatan, Dr. M. Firmansyah, menyebutkan bahwa pihaknya telah memiliki Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) yang jelas mengenai penerapan protokol kesehatan dilingkungan Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi. SOP tersebut telah diberikan dan dipersiapkan dengan benar oleh pihak RSJ Daerah Jambi agar dipatuhi dan dilakukan dengan benar. Saat mendapati ada petugas yang melalaikan tugas dan kewajibannya, beliau mengaku akan memberikan teguran, dan atau sanksi yang tegas bila masih melalaikan tugas. Dengan begitu diharapkan tidak ada lagi kejadian serupa yang terjadi di lingkungan rumah sakit.³⁹

3. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan Secara Periodik dan Pemberian Sanksi.

Pelayanan publik yang prima merupakan perwujudan dari pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi hak warga negara. Sebagai bagian dari birokrasi publik, pegawai/petugas yang bertugas di RSJ Daerah Provinsi Jambi harus memiliki standar profesionalisme dan

³⁸ Farida, S.Pd. A.Md., Pegawai Rawat Inap RSJD Provinsi Jambi, Wawancara pada tanggal 26 April 2021

³⁹ Dr. M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Wawancara Pada tanggal 26 April 2021

kompetensi teknis yang tinggi. Responsibilitas inilah yang menjadi salah satu tolak ukur baik tidaknya pelayanan publik di instansi pemerintah.

Senada dengan apa yang disampaikan sebelumnya, berkaitan dengan kelalaian dan kurangnya kedisiplinan pegawai Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, pihak rumah sakit akan menindak tegas setiap pelanggaran yang terjadi. Sanksi dimulai dari sanksi ringan, sedang, dan berat disebutkan juga bahwa evaluasi terhadap pegawai dilakukan secara periodik. Evaluasi tersebut terdiri dari evaluasi mingguan, bulanan, hingga pada pemberian sanksi pada evaluasi per triwulan (3 bulan).⁴⁰

D. PEMBAHASAN

Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, sebagai salah satu jenis rumah sakit khusus sebagai pusat kesehatan masyarakat, memiliki kewajiban melakukan kesiapsiagaan menghadapi Covid 19 seperti pusat kesehatan lainnya. RSJ Daerah Provinsi Jambi menyadari akan pentingnya tindakan pencegahan dan pengendalian Covid 19, sehingga berusaha melakukan tindakan pencegahan seperti yang telah diinstruksikan pada pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid 19 ditujukan bagi petugas kesehatan sebagai acuan dalam melakukan kesiapsiagaan menghadapi Covid 19 ini.

Pada praktiknya, salah satu yang menjadi tolak ukur pelayanan kesehatan adalah pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemic Covid 19 di

⁴⁰ Dr. M. Firmansyah, Direktur Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, Wawancara Pada tanggal 26 April 2021

Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi yang harus memenuhi asas pelayanan publik yang disebutkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4. Ke-12 Asas yang disebutkan pada Undang-Undang tersebut merupakan asas pelayanan publik yang menjadi dasar pelayanan publik yang baik yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Ke-12 asas yang disebutkan dalam Undang-undang tersebut adalah asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan. Kegiatan pelayanan kesehatan harus berpatokan pada asas pelayanan publik yang telah disebutkan sebelumnya. Namun, pada praktik di lapangan, terdapat beberapa hal yang tidak sesuai dengan asas tersebut.

Pertama mengenai permasalahan regulasi mengenai jam besuk pasien rawat inap rehabilitasi, petugas pelayanan tidak melakukan sosialisasi pengumuman sebelumnya. Ketidaktahuan keluarga pasien tentang regulasi baru mengenai jam kunjung pasien rehabilitasi yang berubah dari yang sebelumnya adalah 1 x seminggu, menjadi 1 x sebulan dan itupun dibatasi hanya satu orang pengunjung saja untuk setiap pasien. Perbedaan signifikan dalam frekuensi jam besuk ini membuat keluarga pasien melakukan protes karena dianggap tidak perlu dan sangat membatasi mengakibatkan keluarga yang telah datang dari tempat yang cukup jauh terpaksa pulang tanpa mendapat giliran besuk.

Selanjutnya mengenai asas keterbukaan dan asas partisipatif. Dimana dalam asas keterbukaan disebutkan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang pelayanan yang diinginkan. Juga pada asas partisipatif yang menyebutkan tentang peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Jika asas keterbukaan dan partisipatif ini dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, tidak akan ada keluhan dari pasien mengenai jam besuk yang jauh berkurang. Pasien di Rumah Sakit Jiwa adalah kelompok rentan pada tekanan mental. Mengingat hal tersebut seharusnya terjadi diskusi terbuka terlebih dahulu mengenai mengapa, bagaimana, dan kapan regulasi baru diberlakukan.

Aspirasi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan seharusnya bisa dijadikan sebagai acuan. Penjelasan yang tepat, dibarengi dengan solusi untuk mengatasi masalah akan memberikan dampak yang lebih baik bagi penguatan mental pasien rehabilitasi tersebut.

Masalah lain adalah kelalaian dalam penerapan protokol kesehatan. Di Rumah sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, protokol kesehatan yang harus diterapkan selama pandemi Covid 19 sering kali diabaikan. Beberapa kali petugas jaga lalai dan tidak memeriksa suhu pengunjung yang masuk. Baik karena petugas tidak berada di tempat, atau terlalu banyak pengunjung yang datang di saat yang bersamaan. Penggunaan masker juga menjadi masalah yang dikemukakan oleh informan penelitian. Beberapa petugas terlihat memberikan pelayanan tanpa menggunakan masker, seperti yang seharusnya.

Masalah ini telah menyalahi Keprofesionalan, artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugas. Memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya tidak hanya berarti memiliki jenjang pendidikan sesuai dengan profesi, tapi juga mengetahui dengan pasti tugastugas pokok dan fungsi dari tugas yang diemban. Jika kesadaran diri mengenai asas keprofesionalan timbul dalam diri setiap petugas, kelalaian dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dihindari.

Terakhir, pelayanan optimal serta petugas pelayanan yang baik adalah apa yang pantas diterima oleh penerima jasa pelayanan kesehatan, tapi pada gilirannya hal yang berbeda penulis temukan ketika mewawancarai salah satu keluarga pasien. Beliau mengungkapkan bahwa beliau menghadapi kesulitan saat hendak mengurus administrasi, dimana petugas administrasi pada saat itu tidak berada di tempat padahal saat itu masih jam kerja. Bapak Asep Darmawan harus menunggu hingga siang hari tapi petugas yang bersangkutan tidak datang dan tidak ada yang menggantikannya saat itu. Hal yang hampir sama terjadi pada saat salah seorang pasien rawat jalan yang mengaku harus menunggu lama karena petugas administrasi yang terlambat datang.

Kejadian di atas tidak sesuai dengan asas ketepatan waktu, dimana dalam asas ini disebutkan bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. Selain itu, permasalahan yang disebutkan di atas juga tidak sesuai dengan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, artinya setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penemuan dan pembahasan pada BAB IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, terdapat beberapa perubahan dari pelayanan kesehatan sebelum pandemi Covid-19.

RSJ Daerah Provinsi Jambi memastikan bahwa setiap petugas telah melakukan pemeriksaan kesehatan. Juga dilakukan pemeriksaan berkala. Pemeriksaan tersebut termasuk pemeriksaan fisik dan mental. Petugas juga diberikan pemeriksaan terkait Covid 19. Pada saat pandemi ini ditambahkan protokol kesehatan yang tidak dilakukan pada pelayanan sebelum pandemi Covid 19, seperti misalnya setiap petugas memakai masker, ada pengukur suhu yang diterapkan kepada setiap orang yang datang memasuki wilayah rumah sakit.

Tempat loket parkir diganti dengan sensor tangan agar tidak bersentuhan langsung dengan peralatan yang ada di loket. Tempat duduk yang disediakan di luar dan di dalam ruangan juga disediakan dengan jarak aman sesuai dengan peraturan yang ada. Dokter yang melakukan

langsung dengan pasien menggunakan sarung tangan medis agar tidak bersentuhan langsung dengan pasien.

Beberapa kebijakan rumah sakit juga berubah. Seperti misalnya waktu berkunjung bagi pasien rehabilitasi narkoba berkurang. Dari yang semula 1 kali dalam seminggu menjadi satu kali sebulan. Semua hal yang dilampirkan di atas, merupakan cara kerja pelaksanaan pelayanan kesehatan pasien selama Pandemi Covid 19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.

2. Kendala dalam dalam pelaksanaan pelayanan pasien selama pandemi covid-19 di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi.
 - a. Kelalaian dalam Mensosialisasikan Perubahan Regulasi Jam Besuk
 - b. Kelalaian Dalam Penerapan Protokol Kesehatan
 - c. Kurangnya tanggung jawab Petugas
3. Upaya Penanganan Terhadap Kendala Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi
 - a. Sosialisasi Perubahan Regulasi Jam Besuk
 - b. Memberikan Teguran dan Sanksi yang Tegas
 - c. Evaluasi terhadap Petugas Pelayanan Secara Periodik dan Pemberian Sanksi.

B. SARAN

Setelah melakukan penelitian di Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi, penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak RSJD Provinsi Jambi hendaknya lebih memperhatikan kedisiplinan pegawai agar setiap petugas dan pegawai dapat melakukannya tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Petugas RSJD Provinsi Jambi perlu diberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi professional sehingga lebih mengerti akan tugas dan fungsinya, serta dapat memberikan pelayanan prima. Disamping itu, perlu adanya pengawasan terhadap para pegawai sehingga tidak terjadi pelanggaran kedisiplinan, dimana hal tersebut akan menjadi contoh yang buruk dan juga mengurangi kepercayaan penerima pelayanan.
2. Bagi petugas pelayanan kesehatan hendaknya melayani dengan sikap ramah dan juga cekatan. Selalu menyapa dengan senyum dan keramahan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu petugas yang cakap dan tanggap akan mempermudah pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan segera dan tanpa alur yang berbelit-belit.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- Buku

- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press, 2010
- Akdon dan Ridwan, *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian Untuk Administrasi dan manajemen*, Bandung, Dewa Rucci, 2008
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok, Raja Grafindo Persada, 2017
- Hilman Hadikusuma, *Metode Pembaharuan Kertas Kerja Atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung, Mandar Maju, 1995
- Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendikia, Surabaya, 2019
- Kementerian Kesehatan RI: Direktorat Jenderal Pencegahan Dan Pengendalian Penyakit (P2P), *Pedoman Pencegahan dan pengendalian Coronavirus Disease (COVID19) Revisi ke-4*
- Masri, Singaribun, Efendi Sofyan, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta, Indeks, 1998
- Mulyadi Deddy, *Studi Kebijakan publik dan Pelayanan Publik*, Bandung, Alfabeta, 2015
- Rahman Mulyawan, *Birokrasi dan pelayanan publik*, Unpad Press, 2016
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan. Pustaka Belajar*. Yogyakarta
- Saefullah, A. D, *Konsep dan Metode Pemberian Pelayanan Yang Baik*, Dirjen PUOD Depdagri dan FISIP UNPAD, 1999
- Sirajuddin dkk, *Hukum pelayanan Publik berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2012
- Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Indra Prahasta, Bandung, 2014
- Sutomo, *Standar kualitas pelayanan medis*. Jakarta, Mandar maju, 2000, 2005

Taufiqurohman dan Satispi, *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, UMJ Press, Tangerang Selatan, 2018

B. Peraturan Perundang-Undang

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Jambi Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital By Laws) Rumah Sakit Jiwa Daerah Provinsi Jambi

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 Tentang Panduan Perilaku Interaksi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian Kesehatan

C. Jurnal

Aris Antoni et.al., *Tinjauan Kelengkapan Diagnosis Visum Et Repertum Psikiatrik di Rumah Sakit Jiwa Daerah Sambang Lihum Tahun 2015*, di akses dari jurnalstikeshb.ac.id

Herpi Sugisman, *Implementasi Pasal 27 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Di Desa Manau Sembilan II Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur)*, IAIN: Bengkulu, 2019

Noor Muhammad Aziz, *Urgensi Penelitian dan Pengkajian Hukum Dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional, Vol 1 No 1 2012 di akses dari <http://rechhtsvinding.bphn.go.id>

D. Akses Internet

KBBI Online di akses dari kbbi.web.id pada tanggal 2 Maret 2021

FAQ Kemkes diakses dari www.kemkes.id pada tanggal 2 Februari 2020