PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ADNAN WD PAYAKUMBUH

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas Sosial dan Politik Universitas Andalas

Oleh :

FEBRIDIANTI

Bp. 06193066

JURUSAN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG

2011

ABSTRAK

FEBRIDIANTI, 06193066, Jurusan Ilmu Politik, FISIP-UNAND Padang. Dengan judul skripsi: Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Dr Adnan WD Payakumbuh. Sebagai Pembimbing I Roni Ekha Putera S.IP, MPA dan Pembimbing II Andri Rusta, S.IP, MPP.

Otonomi daerah membuat wewenang pemerintah daerah untuk mengurus daerahnya menjadi lebih luas terutama dalam pelayanan publik apalagi ditambah lahirnya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang penting adalah pelayanan publik bidang kesehatan. Untuk melihat pelayanan publik tersebut peneliti meneliti Kota Payakumbuh karena Kota Payakumbuh mendapatkan penghargaan sebagai kota dengan pelayanan publik terbaik yaitu pada rumah sakit umum daerahnya, karena rumah sakit umum daerahnya RSUD Dr Adnan WD merupakan rumah sakit tipe C terbaik di Indonesia, tetapi ternyata jika dihubungkan dengan UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik tersebut ternyata hal-hal yang seharusnya ada ternyata tidak ditemui di RSUD Dr Adnan WD. Tujuan penelitian ini adalah melihat pelaksanaan pelayanan publik di RSUD Dr Adnan WD jika dihubungkan dengan UU Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan publik di RSUD Dr Adnan WD ini dilihat dengan menggunakan indikator pada UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu dilihat daerah partisipasi, layanan informasi dan layanan pengaduan dalam pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara berstruktur dan observasi. Pemilihan informan dengan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di RSUD Dr Adnan WD belum berpedoman pada UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, walaupun pemerintah Kota Payakumbuh mengatakan semua kebijakan tentang pelayanan publik sudah mengarah kepada undang-undang tersebut. Hal ini tentu salah mengingat status RSUD Dr Adnan WD sudah Badan Umum Milik berarti setiap kinerja RSUD Dr Adnan WD diawasi pemerintah Kota Payakumbuh. Dari hasil penelitian juga terbukti RSUD Dr Adnan WD belum berpedoman pada UU No 25 Tahun 2009, hal ini terbukti dengan tidak ditemukannya unit pengelolaan informasi dan partisipasi yang merupakan hal penting yang terdapat pada UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sehingga kinerja petugas terganggu dan demokrasi tingkat lokal tidak tercapai karena tidak adanya partisipasi masyarakat, demikian juga dengan layanan pengaduan.

Kata kunci : otonomi daerah, pelayanan publik, patisipasi, layanan informasi dan layanan pengaduan

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Otonomi daerah yang digulirkan oleh pemerintah Indonesia telah memberi ruang yang lebih luas bagi provinsi dan kabupaten/kota untuk mengurus daerahnya sendiri. Pemberian otonomi daerah yang didasarkan pada asas dekonsentrasi, asas desentralisasi dan asas pembantuan (*medebewind*) yang diatur dalam Undang-Undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Didalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Pasal 14 juga ditegaskan secara terperinci urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah kabupaten/kota yang meliputi 16 urusan wajib salah satu yang terpenting adalah pelayanan bidang kesehatan. Di samping urusan wajib tersebut, di dalam ayat (2) Pasal yang sama dijelaskan pula mengenai urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan, meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

Apabila dibandingkan dengan kewenangan daerah kabupaten/kota yang terdapat dalam Undang-Undang No 22 Tahun 1999, maka urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintahan kabupaten/kota menjadi lebih komprehensif bukan saja mencakup kewenangan penyelenggaraan pemerintahan pada sektor-sektor tertentu, namun lebih mengarah pada fungsi pelayanan publik dalam bidang-bidang kewenangan yang telah di desentralisasikan.

Desentralisasi yang dilakukan terfokus pada tingkat kabupaten dan kota. Salah satu tujuannya adalah untuk menjadikan pemerintah lebih dekat dengan rakyatnya, mengetahui dan mengenal bagaimana keadaan masyarakatnya dan juga untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini berdasarkan asumsi bahwa pemerintah kabupaten atau kota memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan dan aspirasi masyarakat mereka dari pada pemerintah pusat[1].

Telah satu dekade kebijakan otonomi daerah tersebut digulirkan dan telah banyak aturan yang sudah di terbitkan pemerintah, semua itu masih belum dapat mengoptimalkan pencapaian tujuan otonomi daerah yang salah satunya adalah peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat. Tidak tersedianya berbagai instrumen dibidang pelayanan publik menimbulkan kerugian pada masyarakat dan timbul pertanyaan bagaimana sebenarnya kesungguhan pemerintah dalam menerapkan desentralisasi. Ketidakjelasan sistem dan prosedur pelayanan telah menjadi isu dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah pasal 15 telah diatur kewenangan yang ditangani oleh pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Adapun urusan kewenangan yang ditangani oleh pemerintah daerah adalah:

---

[1] Mudjarad Kuncoro. 2004. *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Erlangga, Jakarta, hlm. 25.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa :

Pertama, Pada layanan informasi banyak terdapat masalah-masalah sebagai dampak dari tidak adanya unit yang khusus mengurus layanan informasi ini, rumah sakit hanya menyediakan informasi secara manual yaitu hanya menempel-nempel pengumuman yang ternyata tidak efektif dan mengganggu kinerja petugas. Profil penyelenggara, standar pelayanan dan pengumuman dari perose penyelesaian pengaduan juga belum terdapat disini, tetapi penyelenggara memiliki inisiatif untuk segera membenahi layanan informasi tersebut.

Kedua, layanan pengaduan di rumah sakit ini juga tidak dikelola dengan baik, hal ini terjadi juga karena tidak adanya unit yang menangani pengaduan ini, kotak pengaduan yang ada juga cuma tersedia satu saja dan itupun tidak terawat dengan baik. Alur pengaduan dan proses penyelesaian pengaduan juga belum tersedia sehingga tidak ada jaminan bahwa pengaduan yang diberikan masyarakat dapat diselesaikan dengan baik.

Ketiga, partisipasi masyarakat juga tidak terlihat disini, selain inisiatif dari pemerintah Kota Payakumbuh masih rendah karena hanya sebatas diskusi tetapi wadah untuk peningkatan partisipasi masyarakat juga belum terbentuk dan dalam pemberdayaan masyarakat sedangkan partisipasi tersebut sangat dibutuhkan untuk meningkatkan demokrasi tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Budiarjo, Miriam. 1972. *Dasar-dasar Ilmu Politik*, Jakarta : P. T. Gramedia Pustaka Utama.

Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada

Dwiyanto, Agus (Ed). 2005. *Mewujudkan good Governance Melalui Pelayanan Publik.*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Riwu Kaho, Josef. 2002, *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia (Identifikasi beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraannya)*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta,

Kuncoro, MuDrajat, *Otonomi dan Pembangunan Daerah*, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Jakarta: Erlangga, 2004

R Slamet Santoso dkk. 2006. *Otonomi Daerah Dan Otonomi Award Dua Provinsi*, jawa post institute of pro otonom, DIY

Sinambela, Lijan poltak, dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Buku Metodologi

Bungin, Burhan. 2003.*Analisa Data Kualitatif.* Jakarta: Rajawali Press.

Moleong, Lexy. 2006, *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya

Ridwan. 2003. *Dasar-Dasar Statistika*, Bandung, Alfabeta