

Penerapan Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai

Riskasari¹, Hamrun²

¹ Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Makassar

² Ilmu Pemerintahan, FISIPOL, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: ¹saririska7@gmail.com, ²hamrun07@gmail.com

(Diterima: 10-September-2017; di revisi: 15-Oktober-2017; dipublikasikan: 30-Desember-2017)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) diterapkan pada RSUD Kabupaten Sinjai. Penerapan Kontrak Pelayanan tersebut tidak terlepas dari kemauan, kesadaran dan juga kerjasama antara stakeholder terutama pihak RSUD dengan masyarakat yang dilayani. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Untuk keperluan pengumpulan data maka peneliti melakukan observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang responsive, transparan dan akuntabel membutuhkan penerapan indikator Kontrak Pelayanan (Citizen Charter) secara optimal yaitu; memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan, memberikan informasi mengenai hak dan kewajiban pengguna layanan, penyedia layanan, dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan, mempermudah pengguna layanan, warga, dan stakeholder lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan, mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan, membantu manajemen pelayanan mengidentifikasi kebutuhan, harapan, dan aspirasi pengguna layanan stakeholder lain.

Kata Kunci: Citizen Charter, pelayanan RSUD

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which the Service Contract (Citizen Charter) is applied to RSUD Kabupaten Sinjai. Implementation of Service Contracts is inseparable from the willingness, awareness and also cooperation between stakeholders, especially the RSUD with the community served. This research uses qualitative approach, with case study method. For the purposes of data collection, the researchers conducted observations and in-depth interviews. The results of this study indicate that in order to improve the quality of health services that are responsive, transparent and accountable requires the application of indicators of Service Contract (Citizen Charter) optimally; provide service certainty covering time, cost, procedure and mode of service, provide information on the rights and obligations of service users, service providers, and other stakeholders in the overall process of service delivery, facilitate service users, citizens, and other stakeholders to control the practice of service delivery, service management improves service delivery performance, helps service management identify needs, expectations, and aspirations of other stakeholder service users.

Keywords: Citizen Charter, RSUD service

PENDAHULUAN

Pelayanan masyarakat yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan dan keuntungan bagi sebuah instansi dalam bidang apapun (Barata, 2003). Namun sebagian besar organisasi atau instansi pemerintah masa kini banyak yang hanya lebih memfokuskan pada hal-hal yang teknis dan seputar kinerja pada suatu Kantor saja serta hanya sedikit sekali yang memperhatikan dari sisi manusianya. Itu sebabnya sangat diperlukan pemahaman mengenai pelayanan bermutu.

Seiring dengan perkembangan zaman, peningkatan kualitas pelayanan sangat dibutuhkan. Namun, dapat diamati atau dialami sendiri di beberapa instansi pemerintah yang seringkali tidak netral dalam pemberian layanannya. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah terkadang masih dihadapkan pada sistem pelayanan yang belum efektif dan efisien yang didukung oleh rendahnya kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai (Ginting, 2016; Salamah & Rustiana, 2017; Saleh, 2008; Sulistio, 2010).

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Pelayanan publik perlu dilihat sebagai usaha pemenuhan kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya yang di selenggarakan oleh pemerintah semata tetapi juga oleh penyelenggara swasta (Saputra, 2017; Sulistio, 2010).

Salah satu pelayanan yang banyak menuai pro dan kontra yaitu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai. Pada saat ini persoalan yang dihadapi begitu mendesak, masyarakat mulai tidak sabar atau mulai cemas dengan mutu pelayanan kesehatan yang pada umumnya semakin merosot atau memburuk. Pelayanan kesehatan oleh instansi pemerintah lebih buruk dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta, masyarakat mulai mempertanyakan apakah pemerintah mampumenyelenggarakan pemerintahan dan atau memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu kepada masyarakat.

Pelayanan publik masih diwarnai oleh sistem pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus menggunakan fasilitas kesehatan oleh pemerintah berupa BPJS, lambanya pelayanan kepada pasien gawat darurat yang disebabkan oleh persyaratan formal dari pihak rumah sakit, serta perlakuan yang kurang ramah oleh pegawai rumah sakit merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan kesehatan saat ini (Kurniawan, 2016). Di samping itu, ada kecenderungan adanya ketidakadilan dalam pelayanan publik di mana masyarakat yang tergolong miskin akan sulit mendapatkan pelayanan berkualitas. Sebaliknya, bagi mereka yang memiliki “uang“, dapat menikmati fasilitas kesehatan dengan nyaman.

Berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang peran masyarakat dalam pengembangan sistem pelayanan publik, diantaranya sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, serta sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu dan ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) melakukan pendekatan baru untuk melibatkan warga dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengeluarkan maklumat dengan mengadopsi *Citizen Charter* dengan mengembangkan maklumat pelayanan, yaitu perjanjian dari penyelenggara kepada pengguna tentang bagaimana pelayanan akan diselenggarakan.

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai salah satu yang menyelenggarakan *Citizen Charter* dibidang pelayanan kesehatan. *Citizen Charter* atau Kontrak Pelayanan adalah hasil kesepakatan antara dua pihak yaitu penyelenggara dan pengguna pelayanan tentang praktek pelayanan yang akan diwujudkan. *Citizen Charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan. Adanya penerapan *Citizen Charter* diharapkan akan mampu mengoptimalkan pelayanan kesehatan yang diterima oleh masyarakat. Berdasarkan pada berbagai masalah pelayanan kesehatan yang terjadi maka penulis mencoba untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas pelayanan kesehatan melalui penerapan kontrak pelayanan (*Citizen Charter*) pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sinjai.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus (Moleong, 1999). Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan memahami makna dari masalah-masalah sosial. Untuk mengoptimalkan perolehan data maka peneliti melakukan pengumpulan data perimer dengan wawancara secara mendalam terhadap para informan. Untuk memudahkan penentuan informan di lapangan, peneliti menargetkan informan kuncinya adalah pegawai RSUD yang berkaitan langsung dengan pengambilan kebijakan atau yang terlibat langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan bagian-bagian penting dalam kantor tersebut yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, serta beberapa masyarakat yang dapat memberikan informasi sebagai dampak dari proses penelitian yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Kontrak Pelayanan (*Citizen Charter*) yang diamati pada RSUD Sinjai, yaitu: 1) Memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan, 2) Memberikan informasi mengenai hak dan pengguna layanan, penyedia layanan, dan *stakeholder* lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan, 3) Mempermudah pengguna layanan, warga, dan *stakeholder* lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan, 4) mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan, 5) Membantu manajemen pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan serta *stakeholder* lainnya.

Memberikan kepastian pelayanan yang meliputi waktu, biaya, prosedur dan cara pelayanan.

Waktu yang dimaksud adalah waktu pelayanan RS, waktu kunjungan keluarga pasien, tepat waktu pemeriksaan pasien oleh tenaga medis serta masa perawatan pada

RSUD Sinjai. Biaya yang dimaksud adalah biaya yang harus ditanggung oleh pasien selama mendapatkan perawatan pada RSUD Sinjai.

Prosedur yang dimaksud yaitu proses dan tahapan yang harus dilalui pasien sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan pada RSUD Sinjai diantaranya, pendaftaran, kelengkapan berkas, masa pelayanan serta administrasi pasca pelayanan selesai. Sedangkan cara pelayanan yang dimaksud adalah etika dan tata cara tenaga medis dalam memberikan pelayanan terhadap pasien diantaranya melakukan tindakan sesuai SOP dan melayani pasien sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Sehubungan dengan visi menjadi yang terbaik dalam pelayanan publik di Sulawesi selatan, pihak RSUD terus melakukan pengembangan baik fasilitas maupun sumber daya manusianya. Meskipun demikian sebagian masyarakat menilai sistem pelayanan tenaga medis RSUD Sinjai mengutamakan administrasi dari pada pelayanan terutama bagi pasien pengguna BPJS.

Sementara itu, terkait kepastian pelayanan sebagaimana dimaksud sebelumnya, menurut konfirmasi dari pihak RSUD telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan melalui pertemuan antara pihak RSUD dengan seluruh Kepala Desa di Kabupaten Sinjai. Selain dilakukan pula sosialisasi langsung secara berkala pada pasien dan keluarga pasien yang sedang dalam perawatan di RSUD Sinjai. Di samping itu, dipasang pula baliho tentang prosedur pelayanan pada ruang informasi serta setiap instalasi dan unit perawatan pada RSUD Sinjai untuk memudahkan pasien dalam hal pelayanan.

Memberikan informasi mengenai hak dan pengguna layanan, penyedia layanan, dan stakeholder lainnya dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan.

Terkait kejelasan informasi mengenai hak dan kewajiban, telah dipasang papan informasi Hak dan Kewajiban pengguna layanan maupun penyedia layanan pada setiap ruangan pasien khususnya bagi pasien rawat inap. Sementara bagi pasien rawat jalan dapat menemukan informasi tersebut pada bagian informasi atau di depan tiap unit perawatan atau instalasi pada RSUD Sinjai. Meskipun informasi mengenai hak dan kewajiban telah tertera secara jelas namun pada penyelenggaraan pelayanannya masih terdapat keluhan dan kritikan dari masyarakat.

Warga sinjai mengkritisi pelayanan RSUD yang dianggap kadang tidak profesional termasuk sikap tenaga medis dalam menangani pasien yang dianggap tidak ramah. Pada hal unsur keramahan dalam pelayanan adalah bagian dari kenyamanan pasien saat dilayani oleh tenaga kesehatan

Sementara itu, konfirmasi dari pihak RSUD menyatakan sosialisasi mengenai hak dan kewajiban penyedia layanan disampaikan langsung mulai dari proses perekrutan tenaga kesehatan, disampaikan pada rapat internal termasuk dalam pelatihan atau workshop terhadap sejumlah tenaga medis pada RSUD Sinjai. Sementara terkait hak dan kewajiban terhadap penerima layanan telah disampaikan melalui pertemuan khusus

yang dihadiri oleh sejumlah kepala desa serta dapat pula disampaikan melalui sosialisasi langsung terhadap pasien secara berkala.

Mempermudah pengguna layanan, warga, dan stakeholder lainnya mengontrol praktik penyelenggaraan pelayanan.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan kerja sama dan peran secara aktif dari seluruh *stakeholder*, termasuk dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan pada RSUD Sinjai. Untuk menerapkan kerja sama tersebut seharusnya didukung oleh kesiapan IT dalam hal ini informasi terbuka dan online terkait pelayanan RSUD Sinjai sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi sekaligus memberi peluang saran bagi *stakeholder*.

Menurut konfirmasi dari RSUD, pihaknya menyadari hal tersebut dan telah melakukan upaya pembenahan yakni; selain penyampaian informasi tentang prosedur pelayanan secara terbuka kepada masyarakat juga menyediakan kotak saran dan layanan pengaduan terhadap pelayanan RSUD Sinjai. Meskipun demikian, informasi terkait pelayanan RSUD belum dapat diakses secara online karna masih dalam masa persiapan. Hal ini disampaikan oleh seksi pelayanan dan keperawatan bahwa pihaknya sementara mengupayakan akses informasi secara online untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi sekaligus membuka ruang kepada *stakeholder* untuk turut serta mengontrol dan mengambil peran dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan RSUD Sinjai

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dibutuhkan kerja sama dan peran secara aktif dari seluruh *stakeholder*, termasuk dalam mengontrol pelaksanaan pelayanan pada RSUD Sinjai. Untuk menerapkan kerja sama tersebut seharusnya didukung oleh kesiapan IT dalam hal ini informasi terbuka dan online terkait pelayanan RSUD Sinjai sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi sekaligus memberi peluang saran bagi *stakeholder*.

Mempermudah manajemen pelayanan memperbaiki kinerja penyelenggaraan pelayanan

Dalam rangka upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan RSUD, dilakukan pelatihan berupa BTCLS (Basic Trauma Cardiac Life Support) yang diselenggarakan oleh Himpunan Perawat Gawat Darurat Bedah Indonesia (HIPGABI), dan workshop pelayanan (komunikasi, efektif) yang diselenggarakan oleh pihak RSUD Sinjai. Meskipun demikian, belum dilakukan evaluasi sebagai tindak lanjut dari pelatihan dan workshop sekaligus untuk memastikan kinerja tenaga kesehatan sesuai Standar Pelayanan Minimum (SPM). Sejauh ini pihak RSUD melakukan evaluasi

pasca laporan atau aduan dari pasien yang diselesaikan secara langsung maupun secara berjenjang sesuai jenis pengaduan.

Membantu manajemen pelayanan dalam mengidentifikasi kebutuhan, harapan dan aspirasi pengguna layanan serta *stakeholder* lainnya.

Kebutuhan dan harapan serta tuntutan masyarakat yang semakin hari semakin meningkat terkait kepuasan dan kenyamanan atas pelayanan kesehatan yang diterima. Berdasarkan hasil kajian teoritik dan fakta secara empirik menunjukkan adanya perubahan pada pelayanan RSUD yang terjadi terkait penerapan *Citizen Charter* baik pembangunan fisik, peningkatan fasilitas kesehatan dan pengembangan SDM tenaga kesehatan meskipun masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penerapannya. Pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pelayanan kesehatan pada RSUD Sinjai merupakan amanah UU pasal 34 nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanannya menerapkan Kontrak Pelayanan (*Citizen Charter*) sebagai upaya mewujudkan keberhasilan. Adapun indikator keberhasilan dalam pelayanan kesehatan yang dimaksud yaitu; Kemampuan (Ability), Moral (Morality), Integritas (Integrity), Tanggungjawab Total (Total Accountability dalam pelayanan RSUD.

Dari penelitian dan pengamatan dapat terlihat berbagai upaya yang telah dilakukan pihak RSUD dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada RSUD tersebut baik berupa pembangunan fisik gedung, peningkatan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana, peningkatan SDM tenaga kesehatan, pemberian informasi secara terbuka terkait prosedur pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan dalam penerapan *Citizen Charter* antara lain; ketidak pastian biaya perawatan, ketidakpastian jadwal pemeriksaan pasien serta perlakuan kurang ramah dari oknum tenaga kesehatan pada RSUD kabupaten Sinjai. Dengan demikian, diharapkan melalui optimalisasi penerapan *Citizen Charter* menjadi angin segar dalam meningkatkan kualitas kesehatan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat selaku penerima layanan pada RSUD Kabupaten Sinjai

SIMPULAN

Setelah mengkaji beberapa indikator penerapan Kontrak Pelayanan (*Citizen Charter*) dalam pelayanan RSUD Kabupaten Sinjai, maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam pelayanan publik penerapan *Citizen Charter* sangat memberikan pengaruh yang sangat besar kepada para penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai publik yang dilayani dengan terciptanya harmonisasi antara yang melayani dengan yang dilayani. Dalam hal ini, ada acuan yang jelas bagi pihak RSUD dalam memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat dan disisi lain membantu pelaksana pelayanan

maupun masyarakat dalam memahami hak dan kewajiban masing-masing dalam rangka memudahkan dan melancarkan proses pelayanan melalui penerapan indikator *Citizen Charter* secara optimal pada RSUD Kabupaten Sinjai.

Berdasarkan kajian teoritik dan fakta empirik diketahui bahwa penerapan Kontrak Pelayanan (*Citizen Charter*) pada RSUD Sinjai belum optimal. Hal ini berbanding lurus dengan pelayanan kesehatan yang juga belum optimal, terutama terkait kejelasan waktu, dan biaya. Selain itu, pelayanan yang kurang ramah juga masih mewarnai sistem pelayanan kesehatan pada RSUD Sinjai. Hal ini memunculkan stigma pada sebagian masyarakat terhadap keseriusan pihak terkait dalam penerapan *Citizen Charter* yang terkesan simbolik dan formalitas. Meskipun demikian, pihak RSUD berjanji untuk terus melakukan perbaikan dan upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Sinjai sesuai dengan VISI RSUD Sinjai menjadi yang terbaik dalam pelayanan Kesehatan di Sulawesi Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo.
- Ginting, A. M. (2016). Kendala Pembangunan Provinsi Daerah Kepulauan: Studi Kasus Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Politica (Trial)*, 4(1).
- Kurniawan, B. (2016). Transformasi Organisasi Penyelenggara Layanan Jaminan Kesehatan (Studi Tentang Transformasi PT. ASKES (Persero) Menjadi BPJS Kesehatan).
- Moleong, L. J. (1999). Metodologi penelitian. *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya*.
- Salamah, U., & Rustiana, E. (2017). Meningkatkan Mutu Pelayanan Medik Melalui Koordinasi Antar Unit dan Profesionalisme Petugas (Studi pada RSUD Dr. Slamet-Garut). *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 1(2), 38–47.
- Saleh, A. C. (2008). *Penyelenggaraan haji era reformasi: analisis internal kebijakan publik Departemen Agama*. Pustaka Alvabet.
- Saputra, D. (2017). Patologi Birokrasi dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Panakkukang).
- Sulistio, E. B. (2010). Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan Sumberdaya Aparatur Pemerintah Daerah. *SOSIALITA*, 1(1).

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.