

Implementasi Permenkes RI Nomor 129 Tahun 2008 Tentang SPM Pada Rawat Jalan RSUD M.Zein

Putri Fitriana Sari

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
**dr.putrifs@gmail.com*

Hendra Suherman

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Deaf Wahyuni Ramadhani

Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

ABSTRAK

Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang SPM (Standar Pelayanan Minimal) merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak di peroleh setiap warga negara secara minimal. Pelayanan Rumah Sakit harus mengupayakan peningkatan mutu. Indikator SPM rawat jalan Rumah Sakit berfokus pada aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien di Rumah Sakit. Waktu tunggu pasien di Instalasi rawat jalan adalah salah satu Indikator SPM . Indikator ini mengukur waktu tunggu pasien sejak mendaftar hingga mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Biasanya diukur dalam jumlah menit atau jam. Jumlah kunjungan pasien yang terus meningkat menyebabkan panjangnya antrian di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sehingga waktu tunggu semakin lama dan berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu ruang lingkup pelayanan publik. Jenis penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis (*socio legal approach*). Penelitian ini untuk melihat kesesuaian antara law in book and law in action, yaitu antara peraturan yang mengatur tentang Implementasi Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 tentang SPM Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Zein Painan, melalui keadaan yang terjadi di lapangan, sumber data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dengan petugas dan management Rumah Sakit dan teknik pengumpulan data di lapangan baik secara: a. Study Dokumen b. Wawancara c. Observasi (pengamatan) 4. Pengolahan Data dan Analisis data. Kesimpulan penelitian ini yaitu rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Dr. M. Zein Painan masih diatas 60 menit dan tingkat kepuasan masih dalam kategori cukup puas.

Kata Kunci : Implementasi; Standar Pelayanan Minimal;Pelayanan Publik;Rumah Sakit

A. PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia yang fundamental demi pelaksanaan hak- hak asasi manusia lainnya.¹ Sejalan dengan amanat Pasal 28 H ayat (1) Perubahan 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.

Sejak ditetapkan bahwa kesehatan merupakan salah satu urusan pemerintah yang diserahkan kepada pemerintah daerah, maka penyelenggaraan pelayanan Rumah Sakit menjadi kewajiban bagi

¹ Komnas HAM Republik Indonesia,2021 ,*Standar Norma dan Pengaturan Nomor 4 tentang Hak Atas Kesehatan*,Perpustakaan Nasional ,Jakarta ,hlm 1.

Pemerintah Daerah. Penyerahan urusan pemerintahan bidang kesehatan ini juga diikuti penyerahan wewenang dalam pengelolaan sumber dayanya seperti dana, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya.

Rumah Sakit sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, yang dimaksud Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Dalam penyelenggaraan rumah sakit, maka Rumah sakit harus melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan umum dan pelayanan medik, baik melalui akreditasi, sertifikasi, ataupun proses peningkatan mutu lainnya.

Permenkes Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menjelaskan pengertian Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.

Standar pelayanan minimal rumah sakit pada hakekatnya merupakan jenis-jenis pelayanan Rumah Sakit yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah / pemerintah provinsi/pemerintah kabupaten/kota dengan standar kinerja yang ditetapkan. Namun demikian mengingat kondisi masing-masing daerah yang terkait dengan sumber daya yang tidak merata maka diperlukan pentahapan dalam pelaksanaan SPM oleh masing-masing daerah sesuai dengan kondisi / perkembangan kapasitas daerah.

Pembangunan pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pembangunan pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 5, pelayanan kesehatan merupakan salah satu ruang lingkup pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik akan berakibat rusaknya tatanan hukum dan aturan yang menjadi prasyarat bagi suatu kedaulatan negara.²

² Kamaruddin, S., Jamaludin, Ahmad Mustanir, 2019, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, CV. Penerbit Qiara Media, Rappang, hlm 21.

Rumah Sakit merupakan wujud nyata dari pelayanan publik sehingga wajib memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial dan menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat.

Pelayanan kesehatan tersebut menjadi daya dorong untuk memaksa rumah sakit melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dan fasilitas dengan tujuan agar pasien yang berkunjung merasa puas yang berefek lanjut kepada loyalitas pasien dan keberlangsungan pelayanan rumah sakit secara terus menerus. Mutu pelayanan kesehatan senantiasa berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit.

Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Indikator Mutu dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 30 tahun 2022 sebagaimana dimaksud salah satunya terdiri atas waktu tunggu rawat jalan dan kepuasan pasien.

indikator-indikator SPM rawat jalan rumah sakit berfokus pada aspek pelayanan yang diberikan kepada pasien yang menjalani perawatan di Rumah Sakit namun tidak membutuhkan rawat inap.

Berikut adalah beberapa contoh indikator SPM rawat jalan rumah sakit yang umum digunakan:

1. Waktu tunggu: Indikator ini mengukur waktu tunggu pasien sejak mendaftar hingga mendapatkan pelayanan di rumah sakit. Biasanya diukur dalam jumlah menit atau jam.
2. Jumlah kunjungan ulang: Indikator ini mencatat jumlah pasien yang perlu kembali ke rumah sakit dalam waktu tertentu setelah kunjungan pertama mereka.
3. Kepuasan pasien: Indikator ini melibatkan survei kepuasan pasien yang menilai berbagai aspek pelayanan, termasuk komunikasi dengan staf medis, kebersihan fasilitas, kejelasan informasi, dan lain sebagainya.
4. Rasio tenaga medis dan perawat: Indikator ini menilai jumlah tenaga medis dan perawat yang tersedia dalam perbandingan dengan jumlah pasien yang dilayani.
5. Rasio yang rendah dapat mengindikasikan beban kerja yang berat bagi staf medis dan perawat.
6. Kesesuaian diagnosa dan tindakan: Indikator ini mengevaluasi sejauh mana diagnosa dan tindakan yang dilakukan oleh staf medis sesuai dengan kondisi pasien. Hal ini mencakup keakuratan diagnosa, pemilihan pengobatan yang tepat, dan tindakan yang sesuai.
7. Waktu pemberian obat: Indikator ini mengukur waktu yang dibutuhkan untuk memberikan obat kepada pasien setelah diresepkan oleh dokter.

Indikator-indikator tersebut dapat bervariasi tergantung pada kebijakan. dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh masing-masing rumah sakit atau lembaga kesehatan SPM merupakan tolak ukur mutu pelayanan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

RSUD Dr. Muhammad Zein Painan adalah perangkat daerah Kabupaten Pesisir Selatan mempunyai peran strategis dalam upaya menyejahterakan masyarakat karena Rumah Sakit memberikan layanan kebutuhan mendasar dan sangat membutuhkan kualitas sumber daya manusia.

Tugas pokok RSUD DR.Muhammad Zein Painan mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu seiring dengan upaya peningkatan pelaksanaan pencegahan dan upaya melaksanakan rujukan.³Ini sangat penting untuk terus dijaga dan ditingkatkan menjadi lebih baik agar dapat menjadi Rumah Sakit rujukan utama di Kabupaten Pesisir Selatan dan dari daerah sekitar. Oleh sebab itulah RSUD Dr. Muhammad Zein Painan berkewajiban untuk memenuhi segala kekurangan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Muhammad Zein Painan ialah Rumah Sakit pemerintah Tipe C yang berada di Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. Merupakan salah satu Rumah Sakit di Kabupaten Pesisir Selatan yang langsung berbatasan sebelah utara dengan Kota Padang , sebelah Timur dengan Kota Solok , Solok Selatan, Kerici dan Sungai Penuh,Sebelah Selatan dengan Muko-muko dan Sebelah Barat dengan Samudera Hindia. Jumlah kunjungan pasien yang semakin banyak dan terus meningkat menyebabkan masih panjangnya antrian di instalasi rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sehingga waktu tunggu semakin lama dan pada akhirnya secara tidak langsung akan berpotensi menurunkan kepuasan pasien. Waktu tunggu pasien di Instalasi rawat jalan merupakan satu indikator Standar Pelayanan Minimal menjadi tolak ukur untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan Rumah Sakit Muhammad Zein Painan.

Dari semua uraian yang dipaparkan dalam latar belakang di atas timbul keinginan penulis untuk mengetahui lebih luas, tentang hal tersebut diatas untuk meneliti lebih jauh, dalam sebuah tesis yang berjudul “Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum”.

Berdasarkan latar belakang diatas , maka penulis membuat rumusan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dalam Pelayanan Publik Instalasi Rawat Jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan?
- 2) Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dalam pelayanan publik instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan?

³ RSUD Muhammad zein painan,Tugas Pokok RSUD, <http://www.rspainan.com>, hlm 1 diakses tgl 25 Juni 2022.

- 3) Bagaimana upaya RSUD Dr.Muhammad Zein Painan untuk mengoptimalkan implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dalam pelayanan publik instalasi rawat jalan?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan di atas maka tujuan penelian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun Tentang Standar Pelayanan Minimal dalam pelayanan publik instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.
2. Untuk menganalisis apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dalam pelayanan publik instalasi rawat jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.
3. Untuk menganalisis bagaimana upaya RSUD Dr.Muhammad Zein Painan untuk mengoptimalkan implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 dalam pelayanan publik instalasi rawat jalan.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Penelitian ini merupakan penelitian *juridis sosiologis* .Penelitian ditujukan untuk menjawab permasalahan penelitian dengan melakukan penelitian langsung di lapangan, kemudian akan dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan teori-teori hukum yang ada kaitannya dengan penelitian ini. Penelitian ini dilakukan untuk melihat kesesuaian antara *law in book and law in action*, yaitu antara peraturan yang mengatur tentang Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Pada Pelayanan Publik di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan,dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Sumber Data : Terdiri atas data primer dan data sekunder. Data ini di peroleh melalui wawancara : Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan Data memuat cara pengumpulan data di lapangan baik secara Study Dokumen,Wawancara (*interview*) dan *Observasi* (pengamatan) Pengolahan Data dan Analisis data Analisis *deskriptif kualitatif* digunakan untuk menganalisis tingkat kepatuhan tenaga kesehatan (Tenaga Fungsional) di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Muhammad Zein Painan. Data di peroleh baik primer maupun sekunder kemudian di edit,di koding, dan di tabulasi secara kualitatif.

C.PEMBAHASAN

Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak di jumpai dalam pelayanan kesehatan,dan salah satu yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Berdasarkan Permenkes RI No.129 Tahun2008 pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan untuk Indikator waktu tunggu Pelayanan dirawat jalan yaitu 60 menit di mulai dari Pasien mendaftar sampai pasien di terima/dilayani oleh dokter spesialis.

Berdasarkan Hasil studi yang telah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara terkait waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan di Poliklinikdi RSUD pada Triwulan Pertama Tahun2013 di RSUD Dr.Muhammad Zein Painan, hasil yang didapat terkait hal

tersebut didalam pelaksanaan akan waktu tunggu pelayanan pasien di instalasi rawat jalan masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal. Akibatnya masih terlihat beberapa pasien yang menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan di mulai dari pasien mendaftar sampai dengan di panggil /atau masuk ke ruang poliklinik,yang pada akhirnya secara tidak langsung akan berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.Melalui telaah dokumen sebagai berikut:

Tabel 1. Capaian Indikator waktu tunggu rawat jalan

| KODE INDIKATOR | JUDUL INDIKATOR | TARGET | BULAN | | | RATA-RATA |
|-----------------------|--|--------|-------|------|------|-----------|
| | | | JAN | FEB | MAR | |
| IMN-5 | Waktu Tunggu Rawat jalan | | | | | |
| Numerator | Jumlah pasien rawat jalan dengan waktu tunggu ≤ 60 menit | ≥80% | 779 | 1146 | 961 | 47,2% |
| Denominator | Jumlah Pasien rawat Jalan yang di Observasi | | 2049 | 2098 | 1972 | |
| Capaian Indikator (%) | | | 38,0 | 54,6 | 48.7 | |

Melalui data capaian diatas dapat diketahui bahwa waktu tunggu pasien di rawat jalan belum mencapai target yang telah di tetapkan 80%. Pelayanan pasien dengan waktu tunggu di instalasi rawat jalan RSUD Dr.Muhammad Zein Painan ≤ 60 menit mencapai rata-rata 47,2 %.

Berdasarkan hasil penelitian, ada hal penting yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan pasien di Instalasi Rawat Jalan dalah karena tiap- tiap poli rawat jalan masih tahap mensosialisasikan perubahan waktu pendaftaran terbaru masing-masing poli.

Mengatasi hal tersebut dapat dilakukan dengan upaya perbaikan untuk mempertahankan capaian waktu tunggu rawat jalan melalui adanya kerjasama petugas dipelayanan dengan bidang Humas untuk melakukan monitoring dan sosialisasi waktu tunggu pendaftaran terbaru melalui masing-masing poli melalui media yang ada,sehingga informasi dapat diterima pasien secara jelas.Peningkatan kedisiplinan para petugas agar terjalin kerjasama yang baik antar para petugas (petugas rekam medis,petugas poliklinik,perawat, dokter) dalam melaksanakan pelayanan rawat jalan kepada pasiennya.

2.Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan di rawat jalan. Kepuasan pasien dapat di tentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan selama menggunakan beberapa tahapan pelayanan kesehatan.

Menurut **Pohan (2007)**, aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit, antara lain: penampilan gedung rumah sakit meyakinkan dan

menarik, lingkungan rumah sakit bersih nyaman dan teratur, pertamanan rumah sakit indah dan dipelihara dengan baik, perparkiran rumah sakit teratur dan aman, petunjuk arah dan nama ruangan yang jelas, penampilan dokter, perawat, dan petugas kesehatan lain yang rapi dan bersih serta bersikap mau menolong, kantor rekam medik buka tepat waktu, petugas rekam medis melayani dengan sopan, ramah, tepat waktu dan tanggap, dan poliklinik buka tepat waktu. Aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan (Buhang, 2007). Menurut Kotler (2002), terdapat hubungan yang erat antara kualitas (hasil) dan pelayanan, semakin tinggi tingkat kualitas (hasil) dan pelayanan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien lama rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di rumah sakit RSUD Muhammad Zein Painan pada Triwulan I Tahun 2023 (pasien mendaftar, penyediaan berkas rekam medis, pasien menunggu dipanggil/masuk ke ruang poliklinik) masih tergolong puas dengan nilai capaian rerata (mean) sebesar 99,6 %. Rata-rata capaian indikator mutu tingkat kepuasan bervariasi untuk setiap aspek penilaian.

Mamfaat Penelitian

a) Mamfaat Teoritis

Manfaat penelitian untuk memperkaya khasanah ilmu hukum khususnya hukum kesehatan.

b) Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi pengambil kebijakan dalam membuat suatu kebijakan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Kerangka Teoritis Dan Konseptual.

Dari uraian diatas maka teori yang digunakan untuk menganalisis adalah :

a. Teori Sistem Hukum

Kultur hukum merupakan salah satu unsur dari sistem hukum (Friedman, 1971:6-9) melihat bahwa hukum itu tidak layak hanya dilihat dari segi *struktur* dan *substansi* nya saja, tetapi juga dari segi budayanya. Struktur hukum adalah pola yang memperlihatkan tentang bagaimana hukum itu dijalankan menurut ketentuan – ketentuan formalnya. Struktur ini memperlihatkan bagaimana pengadilan, pembuatan hukum, dan lain-lain badan serta proses hukum itu berjalan dan dijalankan. Substansi hukum adalah peraturan-peraturan yang dipakai para pelaku hukum pada waktu melakukan perbuatan-perbuatan serta hubungan-hubungan hukum. Menurut Friedman, disamping struktur dan substansi tersebut, masih ada satu unsur lagi dalam sistem hukum yaitu *tuntutan* atau *permintaan*. Friedman memilih istilah kultur hukum.⁴

b. Teori Efektivitas

Efektivitas hukum adalah suatu teori yang mengkaji implementasi dari suatu ketentuan hukum yang berlaku dalam masyarakat, apakah masyarakat sudah berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mestinya. Teori efektifitas hukum menurut Soerjono Soekanto

⁴ Lawrence M. Friedman dalam Satjito Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditiya Bakti. Bandung, 2021. hal 122

adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :

- 1) Faktor hukumnya sendiri (undang-undang) .
- 2) Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
- 3) Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakkan hukum.
- 4) Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- 5) Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup. Untuk mencapai efektivitas hukum yang optimal, semua faktor tersebut harus di perhatikan dan di tingkatkan.

Kerangka Konseptual

a. Implementasi

Implementasi adalah adanya suatu kegiatan, tindakan, aksi, atau mekanisme sistem yang mengarah pada adanya bukan hanya suatu kegiatan, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁵

b. Pelayanan publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.⁷

c. Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM juga merupakan spesifikasi teknis menjadi tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat.⁸

d. Instalasi Rawat Jalan

Instalasi Rawat Jalan adalah pelayanan terhadap orang yang masuk Rumah Sakit untuk keperluan observasi diagnosa, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap.

D. PENUTUP

Waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan sebagian besar masih dalam kategori waktu lama ≥ 60 menit. Tingkat kepuasan

⁵ Nurman Usman, *Implementasi: pengertian, Tujuan, dan Jenis-jenisnya*, <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/hlm4>

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 , 2009 , *Pelayanan Publik*, Jakarta.

⁷ Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020, *Managemen Pelayanan Publik*, Penerbit UMSIDA Press, Sidoarjo Jawa Timur, hlm17.

⁸ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No 129/Menkes/SK/II/2008.

pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan di rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan masih dalam kategori cukup puas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan agar sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) perlunya kebijakan tertulis yang dikeluarkan dalam bentuk prosedur tetap/SOP (*Standar Operating Procedure*) terkait pelayanan di rawat jalan di RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.

Mengimplementasikan Standar Pelayanan Minimal terhadap waktu tunggu pasien di rawat jalan yang diberlakukan dengan baik, sehingga ada pedoman dan target/sasaran bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan. Perlu adanya pembenahan akan waktu pelayanan yang harus pasien rasakan dengan meminimalkan waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan di rawat jalan RSUD Dr. Muhammad Zein Painan.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.(2012). *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit*, Jakarta, hlm 1.
- Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.(2008). *Pedoman Penyelenggaraan Rumah Sakit*, Jakarta, hlm 2.
- Kamaruddin ,S.,Jamaludin,Ahmad Mustanir.(2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, CV. Penerbit Qiara Media, Rappang, hlm 21.
- Komnas HAM Republik Indonesia.(2021). *Standar Norma dan Pengaturan Nomor 4 tentang Hak Atas Kesehatan*, Perpustakaan Nasional, Jakarta, hlm 1.
- Lailul Mursyidah, Ilmi Usrotin Choiriyah.(2020),*Managemen Pelayanan Publik* ,Penerbit UMSIDA Press, Sidoarjo Jawa Timur, hlm17.
- Lawrence M. Friedman dalam Satjito Rahardjo.(2021). *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditiya Bakti, Bandunghal122.
- Nurman Usman, *Implementasi :pengertian ,Tujuan, dan jenisnya*, <https://www.gramedia.com/literasi/implementasi/hlm4>.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2008. Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Rumah sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI , Nomor 30 tahun 2022 tentang Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter gigi, Klinik, Pusat kesehatan Masyarakat, Rumah sakit. Laboratorium Kesehatan, dan Unit Tranfusi darah.
- RSUD Muhammad zein painan, *Tugas Pokok RSUD*, <http://www.rspainan.com>, hlm 1 [diakses](#) tgl 25 Juni 2022.
- Soerjono Soekanto.(2008), *Faktor-Faktor yang mempengaruhi penegakan Hukum*, Jakrta, PT . Raja Grafindo Persada, hlm.8