



Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

Dewita Sari¹ Febri Yuliani²

Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: dewita.sari0068@student.unri.ac.id¹ febri.yuliani@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada Implementasi Standar Pelayanan Minimal, khususnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Latar belakang penelitian ini menyoroti permasalahan SPM mengenai keluhan pelayanan di RSUD. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi standar pelayanan minimal (SPM) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dan mengidentifikasi hambatan dalam implementasinya. Penelitian ini menggunakan teori Van Meter & Van Horn yang menggunakan 6 indikator yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, disposisi, komunikasi, karakteristik instansi pelaksana dan lingkungan politik, Ekonomi dan Sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari tenaga medis, tenaga non-medis, dan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti telah memiliki kebijakan SPM yang tertuang dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019, namun masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Kendala tersebut meliputi: Kurangnya pemahaman pasien dan keluarga pasien mengenai proses triase di IGD. Kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas di rumah sakit, termasuk kekurangan dokter dan perawat, ruang perawatan yang tidak memadai, dan infrastruktur yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien. Kurangnya persiapan dan peningkatan infrastruktur.

Kata Kunci: Implementasi, Standar Pelayanan Minimal (SPM), Kendala

Abstract

This research focuses on the implementation of Minimum Service Standards, particularly in the Kabupaten Kepulauan Meranti Regional General Hospital. The research background highlights the problems related to MSS regarding complaints about services in the hospital. The objective of this research is to analyze the implementation of minimum service standards (MSS) in the Kabupaten Kepulauan Meranti Regional General Hospital and identify the barriers in its implementation. This research uses the theory of Van Meter & Van Horn which employs 6 indicators: policy standards and targets, resources, disposition, communication, characteristics of implementing agencies, and the political, economic, and social environment. The research method used is qualitative descriptive with data collection through observation, interviews, and documentation. Research informants consist of medical personnel, non-medical personnel, and patients. The research results show that the Kabupaten Kepulauan Meranti Regional General Hospital already has an MSS policy outlined in the Regent of Kepulauan Meranti Regulation No. 1 of 2019, but there are still several obstacles in its implementation. These obstacles include: Lack of understanding among patients and their families regarding the triage process in the Emergency Room. A shortage of health personnel and facilities in the hospital, including a lack of doctors and nurses, inadequate treatment rooms, and insufficient infrastructure to meet patient needs. Lack of preparation and infrastructure improvement.

Keywords: Implementation, Minimum Service Standards (MSS), Obstacle



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pelayanan karena dalam rangka mempertahankan dan memenuhi kebutuhan hidupnya manusia sangat membutuhkan

pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik merupakan suatu pemberian pelayanan kepada masyarakat yang dapat berupa fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa di dalam suatu pemerintahan, di mana hal tersebut dilakukan oleh organisasi publik sebagai penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, "Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Tujuan dari Undang-Undang tentang Pelayanan Publik ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk mengurus segala hal yang dibutuhkan masyarakat. Kemudian pelayanan publik dibagi menjadi tiga yaitu: pelayanan administratif, barang dan jasa.

Pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tetapi kenyataan yang terjadi pada saat ini masyarakat belum mendapatkan pelayanan publik sesuai yang diharapkan. sebagaimana yang dituliskan dalam Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) ayat (7) menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Masalah pelayanan saat ini sudah menjadi kebutuhan setiap individu. Bukan hanya di Negara maju yang menjadikan mutu pelayanan sebagai prioritas utamanya, begitu juga dengan Negara-negara berkembang, salah satunya Indonesia. Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu tolak ukur dalam menentukan indikator kesejahteraan masyarakat. Kesehatan menjadi salah satu komponen penting yang harus dijaga oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia, agar tercipta kesejahteraan masyarakat. Oleh karenanya, salah satu hak mendasar masyarakat ialah mendapatkan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh organisasi pemerintah maupun organisasi swasta. Pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap warga negara, karena kesehatan merupakan hal yang sangat dasar dalam kehidupan manusia. Seseorang tidak dapat memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada pada kondisi yang tidak sehat, maka dari itu kesehatan merupakan hal yang penting dalam meneruskan kehidupan manusia. Mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas juga merupakan salah satu tolak ukur pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pembangunan nasional di Indonesia, karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional.

Kabupaten Kepulauan Meranti sebagai salah satu daerah di Indonesia, memiliki Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat setempat. Sebagai wilayah kepulauan yang terdiri dari puluhan pulau, akses terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas menjadi sangat penting. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti adalah satu-satunya rumah sakit terbesar di kabupaten kepulauan meranti dengan melayani pasien rawat inap maupun rawat jalan dan juga menampung rujukan dari puskesmas daerah maupun klinik kesehatan. Berdasarkan kelasnya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sekarang berada pada type C. Diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit, pada pasal 14 dijelaskan "Rumah Sakit Umum kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan

medik spesialis dasar dan 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik". Pelayanan ini terdiri dari pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan penunjang non klinik. Pemerintah telah memberlakukan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS sejak 1 Januari 2014 program ini telah resmi diberlakukan diseluruh daerah di Indonesia. Keluhan yang muncul seperti lambatnya penanganan kepada pasien, masalah kebersihan, dan juga masalah fasilitas yang mengurangi kenyamanan bagi pasien. Dari berbagai keluhan yang di sampaikan oleh pasien pengguna BPJS penulis menemukan permasalahan yang dibuktikan dari berita yang diterbitkan Halloraiu.com mengenai pasien BPJS kelas 1 keluhan gizi makanan di RSUD Kepulauan Meranti. Informan mengatakan bahwa makan minum seharusnya membantu perbaikan gizi pasien tetapi malah diberikan makanan biasa-biasa saja. Pasien ini memberikan keluhan mengenai pelayanan gizi yang ada di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit umum daerah memiliki peranan krusial dalam menjaga kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi oleh setiap rumah sakit. Standar ini mencakup berbagai aspek, mulai dari infrastruktur yang memadai, peralatan medis yang mutakhir, sumber daya manusia yang terlatih, hingga prosedur operasional yang terstandarisasi. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk menetapkan standar pelayanan minimal sehingga tidak terjadi lagi keenjangan diantara setiap warga negara negaranya. Standar pelayanan minimal ini telah menjadi kewajiban pemerintah daerah untuk memenuhi kewajiban dasar dari masyarakat. Dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti No 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, dijelaskan bahwa "Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal". Melalui peraturan atau kebijakan yang telah ditetapkan, pemerintah daerah dapat mengatur dan mengawasi penerapan standar pelayanan minimal rumah sakit umum daerah guna memenuhi kebutuhan dan hak-hak pasien. Standar Pelayanan Minimal dimaksudkan untuk panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, dan pertanggung jawaban penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Standar Pelayanan Minimal bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat. Waktu tunggu yang baik juga diatur dalam indikator SPM dimana waktu tunggu untuk pasien rawat jalan yaitu 60 menit dan waktu tunggu untuk pasien gawat darurat yaitu 5 menit sesuai dengan tingkat triase.

Dari latar belakang diatas penulis menemukan beberapa gejala dan fenomena yang terjadi pada saat pemberian layanan kesehatan. Dari 21 indikator dan jenis pelayanan di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Penulis membatasi penelitian ini dengan memfokuskan penelitian di instalasi gawat darurat (IGD) dan instalasi rawat jalan, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan sumber daya bagi penulis, serta dengan memilih instalasi tersebut peneliti dapat melakukan analisis lebih mendalam dan mengambil permasalahan yang paling banyak dikeluhkan. Antara lain: Pelayanan yang lambat terjadi di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dimana lambatnya penanganan yang diberikan perawat maupun dokter kepada pasien, sehingga harus dipanggil dan didesak oleh keluarga pasien. Adanya keluhan dari pasien BPJS Kelas 1 Mengenai gizi makanan yang disediakan oleh RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Minimnya kursi tunggu bagi pasien, khususnya pasien rawat jalan sehingga ada sebagian pasien duduk di lantai. Berdasarkan kendala diatas pada penelitian ini Melihat dari permasalahan-

permasalahan yang terjadi penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti”.

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti jelaskan mengenai Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti Maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu: Bagaimana Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti? Apa saja Hambatan yang dihadapi dalam Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti? Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisa Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Mengidentifikasi kendala dalam Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Matriks Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul dan Link Jurnal	Hasil kajian	Persamaan	Perbedaan
1	Kori Puspita Ningsih ¹ , Sigid Nugroho Adhi ² (2020) “Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Rekam Medis di RSUD Panembahan Senopati Bantul”. https://inohim.esaunggul.ac.id/index.php/INO/article/view/221	Tujuan penelitian ini untuk mengevaluasi standar pelayanan minimal rekam medis.	Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah sama sama memilih lokasi penelitian di RSUD.	Penelitian terdahulu lebih spesifik membahas mengenai evaluasi SPM rekam medis sedangkan penelitian saat ini lebih spesifik membahas pelaksanaan SPM di RSUD.
2	Farhah Lya Zulfa ¹ , Sunarto ² (2023) “Perbandingan Implementasi Kebijakan Anggaran dalam Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dan Puskesmas Salaman 1 https://journal.uir.ac.id/BIK-KM/article/view/25835	Mengetahui perbandingan implementasi kebijakan anggaran dalam pelaksanaan SPM (Standar Pelayanan Minimal) bidang kesehatan di Puskesmas Gamping 1 dan Puskesmas Salaman 1.	Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah sama sama membahas SPM di bidang kesehatan.	Perbedaan terletak pada jenis pendekatan. Peneliti terdahulu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif.
3	Delprison Ndula Ratu ¹ , Dominirsep O. Dodo ¹ , Yudishinta Missa ¹ , Serlie K. A. Littik ¹ (2024) “Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pada Pelayanan Kesehatan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan SPM pada pelayanan kesehatan usia produktif di	Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian saat ini adalah sama sama meneliti tentang pelaksanaan SPM.	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada SPM pelayanan kesehatan produktif sedangkan penelitian saat ini lebih berfokus pada SPM di RSUD



	Usia Produktif Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang". http://jurnal.fk.unisa.ac.id/index.php/MA/article/view/201	Puskesmas Oepoi Kota Kupang.		
4	Mat Zudi ¹ , Antono Suryoputro ² , Septo Pawelas Arso ³ (2021) "Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak". https://jurnal.stikeskendeki-autamakudus.ac.id/index.php/IJKM/article/view/681	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan SPM di Puskesmas Guntur I.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya di Puskesmas Guntur 1 Kabupaten Demak, sedangkan penelitian saat ini di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.
5	Suci Ramadhani ¹ , Dwi Sutningsih ² , Cahya Tri Purnami ³ (2023) "Kendala Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan pada Penderita Hipertensi di Puskesmas: Literature Review". https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/3209	Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaan SPM-BK pada penderita hipertensi di Puskesmas.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama sama meneliti tentang kendala dalam pelaksanaan SPM.	Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan. Penelitian sebelum nya menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.
6	Nova Wahyuni ¹ , Ana Farida ² (2021) "Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Curug, Kota Serang". https://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/adkes/article/view/1501	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan SPM di Puskesmas Curug.	Persamaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan penelitian saat ini adalah sama sama menggunakan jenis penelitian kualitatif Deskriptif.	Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Penelitian sebelumnya di Puskesmas Curug, Kota Serang. sedangkan penelitian saat ini di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang peneliti gunakan pada penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif. Seperti yang diartikulasikan oleh Sahir (2022), metode kualitatif merupakan kerangka penelitian yang bergantung pada persepsi suatu fenomena, memanfaatkan pendekatan yang menghasilkan analisis deskriptif yang dimanifestasikan dalam bentuk ekspresi verbal yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian yang dilakukan mengenai "Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti". Penelitian ini berfokus pada menggambarkan fenomena yang terjadi pada objek penelitian secara detail yang mampu menghasilkan deskriptif berupa ucapan, tulisan dan perilaku dari orang-orang yang diamati dilakukan dengan pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian merupakan tempat atau lokasi yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat dan kegiatan yang diobservasi. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pengamatan awal penulis bahwa mengingat betapa pentingnya standar pelayanan yang diterima oleh masyarakat serta adanya permasalahan yang terjadi di rumah sakit tersebut.

Beberapa teknik yang digunakan untuk pengumpulan data, baik berupa data primer maupun data sekunder sesuai dengan penelitian kualitatif sebagai berikut:

1. Pengamatan (observasi). Observasi yaitu pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti terhadap realita yang terjadi pada objek yang kita teliti, istilah sederhana yaitu proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Teknik ini dimaksudkan untuk melihat sejauh mana RSUD kabupaten kepulauan meranti mematuhi SPM yang telah ditetapkan. Hal ini dilihat dari penilaian kualitas layanan yang diberikan kepada pasien menggunakan indikator seperti waktu tunggu dan kepuasan pasien serta mensurvei kondisi fasilitas dan peralatan medis yang ada.
2. Wawancara (interview). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang di wawancarai (Sugiyono, 2018). Ketika seseorang (yakni pewawancara) mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada seseorang yang diwawancarai atau informan. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Wawancara dilakukan dalam bentuk semi-terstruktur, metode ini memungkinkan pertanyaan baru muncul karena jawaban yang berikan narasumber sehingga selama sesi berlangsung penggalan informasi dapat dilakukan lebih mendalam.
3. Dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Dokumentasi dalam penelitian ini dapat berupa sejarah, profil, file dan foto. Hasil penelitian observasi dan wawancara akan lebih dapat dipercaya bila didukung oleh adanya suatu dokumen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

Untuk melihat bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal Di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, penulis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Meter & Van Horn (Joko Pramono, 2020) yang terdiri 6 aspek penting, yaitu: Standar dan Sasaran Kebijakan, Sumber daya. Disposisi, Komunikasi antar organisasi, Lingkungan politik, ekonomi dan sosial dan Karakteristik instansi pelaksana. Keenam aspek tersebut digunakan dalam penelitian kebijakan yang dijalankan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti yang berdasarkan teori Implementasi kebijakan yang penulis gunakan sebagai berikut:

Standar dan Sasaran Kebijakan

Salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan publik adalah standar dan sasaran kebijakan. Oleh karena itu, standar dan sasaran kebijakan harus dapat dilihat secara spesifik sehingga dapat diketahui keberhasilan atau kegagalan dari kebijakan yang dilaksanakan. Dalam konteks penelitian ini, fokus utamanya adalah pada Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam Implementasi Standar Pelayanan Minimal, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti diharapkan dapat memberikan keberhasilan dalam pelaksanaannya. Keberhasilan implementasi kebijakan ini akan sangat bergantung pada manajemen dan kebijakan, kecukupan sumber daya, fasilitas dan infrastruktur, serta keterlibatan pasien.

Dalam pembuatan kebijakan tentang Standar Pelayanan Minimal, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Dirumah Sakit diseluruh Indonesia. Merujuk pada kebijakan tersebut Pemerintah Kabupaten Kepulauan Meranti telah menyusun kebijakan khusus untuk Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Hal ini diwujudkan melalui penerbitan Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun maksud dan tujuan di buatkan kebijakan ini adalah sebagai berikut: SPM dimaksudkan untuk panduan bagi daerah dalam melaksanakan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, pengawasan, dan pertanggung jawaban penyelenggaraan SPM rumah sakit. SPM bertujuan untuk meningkatkan dan menjamin mutu pelayanan kepada masyarakat.

Waktu tunggu sebelum bertemu dengan dokter sekitar 1-2 jam, yang termasuk waktu yang cukup lama untuk rawat jalan, dimana dalam standar nya pasien harus mendapatkan penanganan dalam waktu kurang dari 60 menit sejak kedatangan. Dalam hal ini walaupun waktu tunggu cukup lama pasien masih bisa mentolerir kondisi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada keterlambatan, pasien bisa memaklumi situasi karena mereka memahami bahwa rumah sakit sedang sibuk dan banyak pasien lain yang juga membutuhkan layanan. Dijelaskan bahwa sebelum mendaftar untuk berobat harus memiliki surat rujukan dari puskesmas terlebih dahulu. Ini adalah prosedur yang berlaku untuk pasien BPJS dimana pasien tidak dapat datang langsung kerumah sakit tanpa rujukan. Rujukan puskesmas diperlukan agar BPJS dapat menanggung biaya pengobatan di rumah sakit proses ini mengikuti ketentuan administratif yang ditetapkan oleh BPJS untuk memastikan pasien mendapat pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Sumber daya

Kunci keberhasilan dari suatu kebijakan sangat tergantung pada kemampuan memanfaatkan sumberdaya yang tersedia. Sumberdaya yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas serta sumber daya lain (finansial dan waktu). Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Oleh karena itu, penyediaan sumber daya yang memadai akan menghasilkan pencapaian dari kebijakan yang telah ditetapkan. Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memprioritaskan penyediaan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hal ini penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan. Kualitas tenaga medis berdampak langsung pada hasil perawatan pasien, pentingnya tenaga medis yang berkualitas menunjukkan bahwa staf yang kompeten dan terlatih adalah kunci dalam memberikan perawatan yang efektif. Menyediakan peralatan medis baik dan modern memungkinkan tenaga medis untuk memberikan diagnosis dan perawatan yang tepat. Menjamin fasilitas bagi pasien menunjukkan perhatian terhadap pengalaman pasien selama berada di rumah sakit. Lingkungan yang nyaman dapat mengurangi stres pasien dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Di instalasi rawat jalan masih kekurangan sumber daya manusia dan belum semuanya mengerti tentang kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) walaupun sudah disosialisasikan. Penyebab Kekurangan sumber daya manusia bisa jadi dari rendahnya jumlah tenaga kesehatan, distribusi yang tidak merata dan tingkat kesejahteraan dan insentif. Banyak rumah sakit dan fasilitas kesehatan mengalami kesulitan dalam rekrut dan mempertahankan tenaga medis yang berkualitas, hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor termasuk beban kerja yang tinggi, gaji yang tidak kompetitif, dan kondisi kerja yang kurang baik. Kebijakan

mengenai Standar pelayanan minimal di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan pedoman bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Meskipun sosialisasi tentang SPM telah dilakukan masih ada kesenjangan dalam pemahaman dan penerapan SPM tersebut dilapangan. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya pelatihan yang berkelanjutan atau kurangnya keterlibatan praktisi dalam proses penyusunan dan Implementasi SPM.

Disposisi

Disposisi dalam implementasi kebijakan merujuk pada sikap, perilaku dan tindakan yang ambil oleh pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan yang telah ditetapkan. Sikap penerimaan dan penolakan dari pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya intensitas disposisi ini, akan menyebabkan gagalnya implementasi kebijakan. Dalam kebijakan mengenai Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti, disposisi menjadi aspek penting bagi tenaga kesehatan yang langsung memberikan layanan kepada pasien. Tentu dalam memberikan pelayanan sikap, perilaku dan tindakan menjadi penilaian, apabila disposisi tidak diterapkan dengan baik maka akan mengakibatkan ketidakpuasan layanan bagi pasien. Menjaga sikap, perilaku dan tindakan adalah kewajiban utama bagi tenaga medis. Jika salah satu dari ketiga aspek ini diabaikan dapat berakibat serius, seperti:

1. Komunikasi yang buruk: keterampilan komunikasi yang kurang baik dapat menyebabkan miskomunikasi antar tenaga medis dan pasien, yang berpotensi mengganggu kualitas pelayanan.
2. Ketidakpuasan pasien: sikap dan perilaku yang negatif dapat membuat pasien merasa tidak dihargai atau tidak diperhatikan, yang dapat mengarah pada ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan.
3. Kesalahan medis: tindakan yang tidak tepat, yang mungkin disebabkan oleh kurangnya perhatian atau fokus, dapat meningkatkan risiko kesalahan medis, yang dapat membahayakan keselamatan pasien.

Sikap, perilaku dan tindakan tenaga medis di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti khususnya Instalasi Gawat Darurat (IGD) memiliki dampak yang signifikan terhadap pengalaman pasien. Baik dokter maupun perawat menunjukkan sikap yang baik dan ramah, hal ini menciptakan suasana yang nyaman bagi pasien. Pasien merasa dihargai karena dokter dan perawat menjelaskan setiap tindakan yang akan dilakukan, ini membantu pasien memahami proses perawatan yang mengurangi kecemasan mereka. Sikap dan perilaku positif tenaga medis berkontribusi pada pengalaman positif pasien di IGD yang dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Pengalaman positif ini juga mencerminkan pentingnya disposisi yang baik dalam pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM) di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.

Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam melaksanakan suatu kebijakan. Komunikasi dalam menyampaikan informasi kepada para pelaksana kebijakan yakni tentang apa yang menjadi standar dan tujuan dari kebijakan harus konsisten dan seragam. Informasi yang diperoleh harus akurat dan berdasarkan sumber yang pasti. Dalam mengelola komunikasi yang baik perlu dibangun dan dikembangkan saluran komunikasi yang efektif. Semakin baik pengembangan saluran komunikasi yang dibangun, maka semakin tinggi peluang perintah tersebut diteruskan secara tepat dan benar. Komunikasi dianggap sebagai elemen fundamental

dalam semua proses operasional yang di Rumah sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. tanpa adanya komunikasi yang efektif, pelaksanaan layanan kesehatan termasuk SPM akan terhambat. Komunikasi yang baik memungkinkan setiap tim medis memahami standar pelayanan yang harus dipenuhi. Ini menciptakan keselarasan dalam tujuan dan tindakan diantara anggota tim.

Komunikasi yang efektif di bagian rawat jalan sangat penting untuk memastikan bahwa semua staf memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku. Ini adalah kunci untuk menjalankan pelayanan dengan baik. Berbagai bentuk komunikasi digunakan, seperti pertemuan mingguan, email, dan aplikasi internal. Melalui pertemuan mingguan, ada kesempatan untuk mengevaluasi kinerja dan memberikan umpan balik, yang penting untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan., sementara email dan aplikasi internal memfasilitasi penyampaian informasi secara cepat dan efisien. Dengan memastikan semua staf memahami kebijakan dan prosedur, diharapkan pelayanan kepada pasien dapat berjalan lancar. Ini menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berkontribusi langsung pada kualitas pelayanan. Komunikasi antara pasien dengan dokter dan perawat berlangsung dengan baik. Mereka memberikan instruksi dengan cepat dan jelas, serta menjelaskan tindakan yang akan dilakukan secara singkat tetapi tetap jelas. Ini menunjukkan bahwa tim medis berkomitmen untuk memastikan pasien memahami proses perawatan yang dijalani.

Lingkungan politik, ekonomi dan sosial

Lingkungan politik

Lingkungan politik mempengaruhi pelaksanaan SPM melalui kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah, salah satu aspek penting dalam lingkungan politik adalah ketersediaan dana dari pemerintah untuk mendukung program SPM juga sangat penting. Anggaran yang cukup memungkinkan instansi melakukan pelatihan, pengadaan fasilitas dan implementasi program evaluasi. Anggaran pemerintah memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. dengan adanya dana yang cukup, rumah sakit dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas layanan. Anggaran yang memadai memungkinkan rumah sakit untuk membeli peralatan medis yang diperlukan. Selain mengadakan peralatan anggaran juga digunakan untuk melatih staff, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan profesional. Anggaran yang diterima Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dan saat ini belum ada anggaran spesifik yang dialokasikan untuk mendukung kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM), yang menunjukkan adanya kebutuhan untuk perhatian lebih dari pemerintah dalam hal pendanaan untuk kebijakan tersebut.

Lingkungan ekonomi

Lingkungan ekonomi berperan penting dalam pelaksanaan SPM khususnya pada efesiensi pengelolaan biaya. Lingkungan ekonomi yang stabil mendorong rumah sakit untuk mengelola biaya operasional secara efisien. Pengelolaan biaya yang baik memungkinkan rumah sakit untuk menginvestasikan lebih banyak dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Rumah sakit dapat menentukan prioritas dalam pengeluaran untuk memenuhi standar pelayanan minimal, seperti peningkatan fasilitas dan pelatihan staff. Ketika kondisi ekonomi yang stabil, rumah sakit dapat mengakses lebih banyak sumber daya yang memungkinkan alokasi yang lebih baik pada berbagai aspek pelayanan. Ini termasuk peningkatan fasilitas, pelatihan staff dan pengadaan peralatan medis.

RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti mengadakan pelatihan` mengenai *service excellence* bagi karyawan UPT RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Pelatihan ini bertujuan untuk

memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada karyawan dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada pasien, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan pelatihan ini, diharapkan karyawan dapat mengembangkan sikap profesional yang mencakup etika kerja, komunikasi yang efektif, dan kemampuan untuk menghadapi berbagai situasi dalam pelayanan. Pelatihan bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai standar pelayanan yang diharapkan. Dalam situasi ekonomi yang kurang mendukung, rumah sakit dihadapkan pada keterbatasan sumber daya. Hal ini memaksa manajemen untuk berfikir kreatif dan inovatif dalam pengelolaan biaya, agar tetap dapat memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Pengelolaan efisien dan kreatif menjadi kunci untuk memastikan bahwa meskipun sumber daya terbatas, rumah sakit tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Lingkungan ekonomi yang mengalami perubahan naik turun menuntut rumah sakit untuk melakukan perencanaan yang matang dalam pengelolaan biaya. Sehingga mereka dapat memprioritaskan pengeluaran yang mendukung tercapainya SPM.

Lingkungan sosial

Lingkungan sosial mencakup aspek budaya, nilai-nilai, dan dinamika masyarakat yang dapat mempengaruhi pelaksanaan SPM. Partisipasi masyarakat yaitu lingkungan sosial yang melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya SPM. Partisipasi ini membantu rumah sakit dalam memahami kebutuhan pasien dan masyarakat. Komunikasi dan informasi berhubungan dengan sosialisasi program, komunikasi yang efektif antara rumah sakit dan masyarakat tentang pelayanan yang diberikan sangat penting. Informasi yang jelas mengenai SPM dapat meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat. Lingkungan sosial yang aktif berpartisipasi memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman kebutuhan dan harapan pasien. Dengan melibatkan masyarakat, rumah sakit dapat lebih responsif terhadap isu-isu yang relevan dengan pelayanan kesehatan. Keterlibatan masyarakat dalam program-program kesehatan, seperti penyuluhan dan pemeriksaan kesehatan gratis, tidak hanya meningkatkan kesadaran kesehatan tetapi juga memberdayakan masyarakat. Ini menciptakan hubungan yang lebih baik antara rumah sakit dan komunitas.

Memberikan pemahaman mengenai konsep gizi seimbang, termasuk komponen makanan yang diperlukan oleh tubuh untuk pertumbuhan dan kesehatan yang optimal. Mengedukasi masyarakat tentang bagaimana pola makan yang baik dapat membantu mencegah penyakit, seperti obesitas, diabetes, dan penyakit jantung. Penyuluhan kesehatan mengenai gizi seimbang yang diadakan oleh RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti merupakan inisiatif penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pola makan yang sehat. Dengan pengetahuan yang tepat, diharapkan masyarakat dapat menjalani hidup yang lebih sehat dan mencegah berbagai masalah kesehatan terkait gizi. Dengan memahami kebutuhan pasien dan melibatkan masyarakat dalam program kesehatan, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga lebih sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Partisipasi masyarakat dapat menciptakan dukungan sosial yang kuat bagi rumah sakit, yang penting untuk keberhasilan program-program kesehatan dan pelaksanaan SPM.

Karakteristik Instansi Pelaksana

Keberhasilan suatu kebijakan juga ditentukan dari karakteristik instansi pelaksana, karakteristik ini memungkinkan instansi untuk menyesuaikan diri dengan berbagai situasi dan tantangan yang muncul selama proses implementasi kebijakan. Instansi pelaksana harus

memiliki kemampuan dan keterampilan yang sesuai agar dapat memastikan bahwa kebijakan dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti telah memenuhi karakteristik sebagai instansi pelaksana Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit telah berkomitmen untuk memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas maka akan membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, memudahkan koordinasi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Tugas dan tanggung jawab yang jelas bagi setiap pelaksana kebijakan mencerminkan bahwa setiap individu dalam instansi pelaksana (RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti) memiliki peran spesifik dalam mendukung pelaksanaan kebijakan mengenai SPM. Masih ada keluhan yang didapatkan dari pasien mengenai karakteristik staff yang kurang disukai oleh pasien. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti berupaya memberikan pelayanan yang baik, masih ada yang perlu diperhatikan terkait interaksi staff dengan pasien. Untuk mengatasi keluhan pihak RSUD akan melakukan tindakan berupa teguran secara baik-baik dan memberikan nasehat, ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak hanya fokus pada keluhan tetapi juga berupaya untuk meningkatkan sikap dan perilaku staff demi kepuasan pasien.

Kendala yang terjadi pada saat Implementasi Standar Pelayanan Minimal Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti

Pada saat menjalankan sebuah kebijakan, sering kali ada masalah yang muncul. Hal tersebut juga terjadi dalam kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. RSUD kabupaten kepulauan meranti sudah berusaha menjalankan kebijakan ini dengan baik. Namun, peneliti menemukan beberapa kendala yang menghambat keberhasilan kebijakan ini. Kendala-kendala ini ditemukan setelah peneliti melakukan pengamatan langsung, wawancara dengan orang-orang terkait, dan melihat dokumen-dokumen yang ada, yaitu:

1. kurangnya Pemahaman Pasien dan Keluarga Pasien Mengenai Proses Triase di IGD. Kurangnya pemahaman pasien dan keluarga pasien mengenai proses triase di Instalasi Gawat Darurat (IGD) dapat menjadi masalah yang signifikan dalam pelayanan kesehatan. Edukasi yang baik dan sosialisasi mengenai triase menjadi penting untuk mendukung kebijakan ini. Komunikasi yang efektif antara petugas medis dan pasien sangat penting dalam situasi gawat darurat. Penjelasan yang jelas mengenai proses triase dapat mengurangi kebingungan dan kecemasan pasien serta keluarga. Petugas medis memiliki peran kunci dalam memberikan informasi kepada pasien dan keluarganya. Dengan menjelaskan prosedur dan alasan di balik triase, mereka dapat membantu menciptakan pemahaman yang lebih baik. Ketika pasien dan keluarga mendapatkan informasi yang memadai, mereka akan merasa lebih tenang dan tidak akan terus-menerus bertanya tentang alasan mengapa harus menunggu. Ini dapat meningkatkan pengalaman mereka di IGD. Ada kebutuhan untuk meningkatkan edukasi tentang triase, baik melalui pelatihan bagi petugas medis maupun penyediaan materi informasi yang mudah diakses bagi pasien dan keluarga. Dengan komunikasi yang baik dan informasi yang jelas, diharapkan kepuasan pasien terhadap pelayanan di IGD dapat meningkat.
2. Kurangnya Tenaga Kesehatan Khususnya Perawat dan Fasilitas. Kurangnya tenaga kesehatan dan fasilitas di rumah sakit adalah masalah kompleks yang memerlukan perhatian serius. Kurangnya Tenaga Kesehatan Ini mencakup kekurangan jumlah perawat, Keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dapat menyebabkan beban kerja yang berlebihan pada staf yang

ada. Kurangnya fasilitas Ini mencakup ruang perawatan yang tidak memadai, dan infrastruktur yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien pada saat terjadi lonjakan pasien. Terdapat kekurangan jumlah perawat di rumah sakit, yang menjadi masalah signifikan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak memiliki cukup tenaga medis (perawat) untuk menangani jumlah pasien yang ada, terutama saat terjadi lonjakan pasien. Kekurangan tenaga kesehatan berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Pasien sering kali harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan perawatan, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan potensi risiko kesehatan bagi pasien. Selain tenaga kesehatan, fasilitas yang ada, seperti ruang perawatan, juga menjadi tantangan. Ruang perawatan yang terbatas dapat memperburuk situasi ketika terjadi lonjakan pasien, sehingga menghambat kemampuan rumah sakit dalam memberikan perawatan yang cepat dan efektif. Berdasarkan kelasnya Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti sekarang berada pada type C dimana untuk jumlah perawat harus 2:3 dari jumlah tempat tidur. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/ 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit. Pada pasal 15 ayat 5 dijelaskan bahwa “perbandingan tenaga keperawatan dan tempat tidur adalah 2:3 dengan kualifikasi tenaga keperawatan sesuai dengan pelayanan di rumah sakit”. Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti memiliki total keseluruhan 87 perawat dimana jumlah ini masih dianggap kurang.

3. Kurangnya persiapan dan peningkatan infrastruktur. Adanya tenaga kesehatan di rumah sakit yang belum mengerti mengenai kebijakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menunjukkan adanya kesenjangan dalam pemahaman dan penerapan kebijakan tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan ketidaksesuaian dalam praktik pelayanan, yang pada gilirannya dapat memengaruhi kualitas perawatan pasien. Ketidaktahuan tentang SPM juga berpotensi menghambat upaya rumah sakit dalam mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga berdampak pada efisiensi dan efektivitas layanan kesehatan yang diberikan. Di kalangan tenaga kesehatan, terdapat perbedaan dalam tingkat pemahaman tentang SPM. Beberapa tenaga kesehatan sudah memahami kebijakan ini dengan baik, sementara yang lain masih belum sepenuhnya mengerti. Ketidaktahuan ini berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan standar pelayanan. Ada kemungkinan prosedur penting terlewat atau tidak dilakukan sesuai dengan yang ditetapkan, yang dapat berdampak negatif pada penanganan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan dapat terpengaruh oleh pemahaman yang kurang. Jika tenaga kesehatan tidak memahami SPM dengan baik, hal ini dapat memengaruhi efektivitas perawatan yang diberikan kepada pasien, berpotensi menurunkan keselamatan dan kualitas layanan yang seharusnya diterima oleh pasien. Secara keseluruhan, penting untuk meningkatkan pemahaman tenaga kesehatan mengenai SPM agar pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan standar yang ditetapkan, demi meningkatkan kualitas perawatan pasien.

KESIMPULAN

Dalam kebijakan mengenai Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti telah melalui proses pengimplementasian dengan melibatkan beberapa pihak yang terlibat, adapun yang terlibat adalah tenaga kesehatan, staff, dan masyarakat (pasien) sesuai dengan teori Van Meter Van Horn. Maka dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Bahwa dalam proses Implementasi Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti belum sepenuhnya terlaksana dengan baik. Meskipun terdapat struktur organisasi

yang jelas di RSUD tetapi masih ada beberapa hambatan yang menjadi faktor utama penyebab implementasi Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti belum bisa berjalan dengan efektif.

2. Diketahui hambatan yang terdapat pada saat implementasi SPM adalah kurangnya pemahaman pasien dan keluarga mengenai proses triase di instalasi gawat darurat (IGD) kurangnya informasi yang jelas membuat pasien sering merasa bingung dan tidak sabar saat menunggu perawatan. kekurangan tenaga kesehatan terutama perawat juga menjadi masalah signifikan yang mempengaruhi waktu tunggu dan kualitas pelayanan. Dalam situasi tertentu, seperti saat terjadi lonjakan pasien, keterbatasan sumber daya manusia adapat mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal. Kurangnya persiapan dan peningkatan infrastruktur yang dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam praktik pelayanan.

Saran

Berdasarkan analisis implementasi kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti. diperlukan upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan. RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai proses triase dan Standar Pelayanan Minimal (SPM) kepada pasien dan keluarga. Penggunaan media informasi yang mudah dipahami, seperti brosur, poster, dan workshop, dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kebijakan ini. Untuk mengatasi kekurangan tenaga kesehatan, rumah sakit disarankan untuk melakukan rekrutmen secara aktif, terutama untuk posisi perawat. Pelatihan berkelanjutan harus diberikan kepada seluruh tenaga medis untuk memastikan mereka memahami dan mampu menerapkan SPM dengan baik. Program mentoring juga dapat dipertimbangkan untuk mendukung pengembangan profesionalisme tenaga kesehatan. Selain itu RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti harus Membangun saluran komunikasi yang lebih efektif antar anggota tim medis sangat penting. Pertemuan rutin, baik formal maupun informal, dapat membantu meningkatkan koordinasi dan membahas isu-isu yang dihadapi dalam pelaksanaan SPM. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi komunikasi internal, juga dapat memfasilitasi pertukaran informasi secara cepat. Dengan demikian diharapkan RSUD Kabupaten Kepulauan Meranti dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan memenuhi harapan masyarakat akan layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Alfina, T. A. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Tingkat IV Kota Madiun Tahun 2019 (Doctoral dissertation, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Ali. 2021. Minim Kursi Tunggu Pasien di RSUD Kepulauan Meranti Terpaksa Duduk Dilantai. Retrieved from <https://www.metrورياu.com/berita/11426-minim-kursi-tunggu-pasien-di-rsud-kepulauan-meranti-terpaksa-duduk-di-lantai.html>
- Anathasia, S. E., & Mulyanti, D. (2023). *Faktor-Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit: Tinjauan Teoritis*. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(2), 145-151.
- Astuti, S. I., Arso, S. P., & Wigati, P. A. (2015). Analisis standar pelayanan minimal pada instalasi rawat jalan di RSUD Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(1), 103-111.
- Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Bambang. 2024. Tingkatkan Pelayanan, RSUD Meranti Resmikan Antrean Online Via Mobile JKN. Retrieve from <https://halloriau.com/m/read-1453632-2024-06-07-tingkatkan-pelayanan-rsud-meranti-resmikan-antrean-online-via-mobile-jkn.html>



- Fitriani, R. (2023). Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pada Puskesmas Kecamatan Xiii Koto Kampar (Doctoral dissertation, UIN SUSKA RIAU).
- Imroen, A. 2022 Diduga Terlantarkan Pasien, RSUD Kepulauan Meranti Dilaporkan Ke Polisi. Retrieve from <https://m.halloriau.com/read-1430714-2022-11-15-diduga-terlantarkan-pasien-rsud-kepulauan-meranti-dilaporkan-ke-polisi.html>
- Imroen, A. 2024. Pasien BPJS Kelas 1 Keluhkan Gizi Makanan di RSUD Kepulauan Meranti. Retrieved from <https://m.halloriau.com/read-1449058-2024-02-07-pasien-bpjs-kelas-i-keluhkan-gizi-makanan-di-rsud-kepulauan-meranti.html>
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK II/2008 Tentang standar pelayanan minimal rumah sakit
- Maelin, E. D., Sjaafari, A., & Riswanda, R. (2018). Evaluasi Kebijakan Daerah Kota Serang Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pencegahan, Pemberantasan Dan Penanggulangan Penyakit Masyarakat (Kritik Terhadap Konstruksi Sosial Penanganan Minuman Keras) (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Moleong. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif.
- Nasution, M. S., Tua, H., & Zulkamaini, Z. (2024). Implementation of social forestry policy–Can it reduce economic inequality in sustainable management of forest areas?. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 506, p. 05005). EDP Sciences.
- Peraturan Bupati Kepulauan Meranti No 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penggunaan Dana Yang Bersumber Dari Pendapatan Badan Layanan Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Peraturan Bupati Kepulauan Meranti Nomor 1 Tahun 2019 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit umum daerah Kabupaten Kepulauan Meranti.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/ 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit
- Pramono, J., & Sos, S. (2020). *Analisis Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Surakarta: Unisri Press.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ramadhani, S., Sutiningsih, D., & Purnami, C. T. (2023). Kendala Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan pada Penderita Hipertensi di Puskesmas: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 6(4), 553-560.
- Ratu, D. N., Dodo, D. O., Missa, Y., & Littik, S. K. (2024). Gambaran Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Pada Pelayanan Kesehatan Usia Produktif Di Puskesmas Oepoi Kota Kupang. *Medika Alkhairaat: Jurnal Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*, 6(2), 537-565.
- Reza, J. A. (2019). Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu (studi Pelayanan Pada Rawat Inap) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Sakhdiyah, M. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Rawat Inap Di RSUD Aceh Singkil (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Saputra, w. 2024. Meranti Kekurangan Puluhan Orang Dokter. Retrieved from <https://riaupos.jawapos.com/kepulauan-meranti/amp/2254087181/meranti-kekurangan-puluhan-orang-dokter>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tachjan. (2006) *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung. AIPI Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



- Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.
- Wahyuni, N. (2021). Analisis implementasi standar pelayanan minimal bidang kesehatan di Puskesmas Curug, Kota Serang. *Journal Of Baja Health Science*, 1(02), 179-190.
- Widodo, Joko. 2010. Analisis Kebijakan Publik. Malang: Bayumedia.
- Zudi, M., Suryoputro, A., & Arso, S. P. (2021). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Guntur I Kabupaten Demak. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 8(2), 165-179.