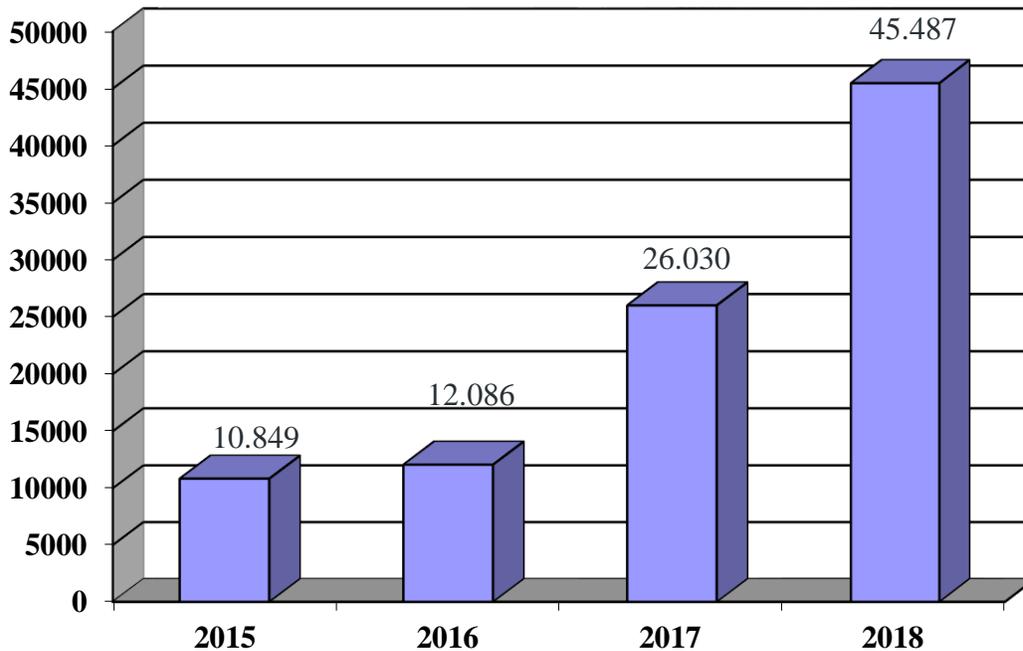


BAB III

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT TANPA KELAS RSUD NYI AGENG SERANG KABUPATEN KULON PROGO TAHUN 2016

Lahirnya kebijakan rumah sakit tanpa kelas awalnya lahir di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Wates dan bersamaan dengan hadirnya kebijakan Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masyarakat) yang dijalankan oleh pemerintah pusat. Dengan adanya kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Wates menjadikan kapasitas rawat inap selalu penuh, maka tahun 2016 kebijakan rumah sakit tanpa kelas dipindahkan ke RSUD Nyi Ageng Serang. Adanya Jamkesmas telah meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas maupun rumah sakit. Berikut di bawah ini adalah diagram kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap tahun 2015 – 2018 :

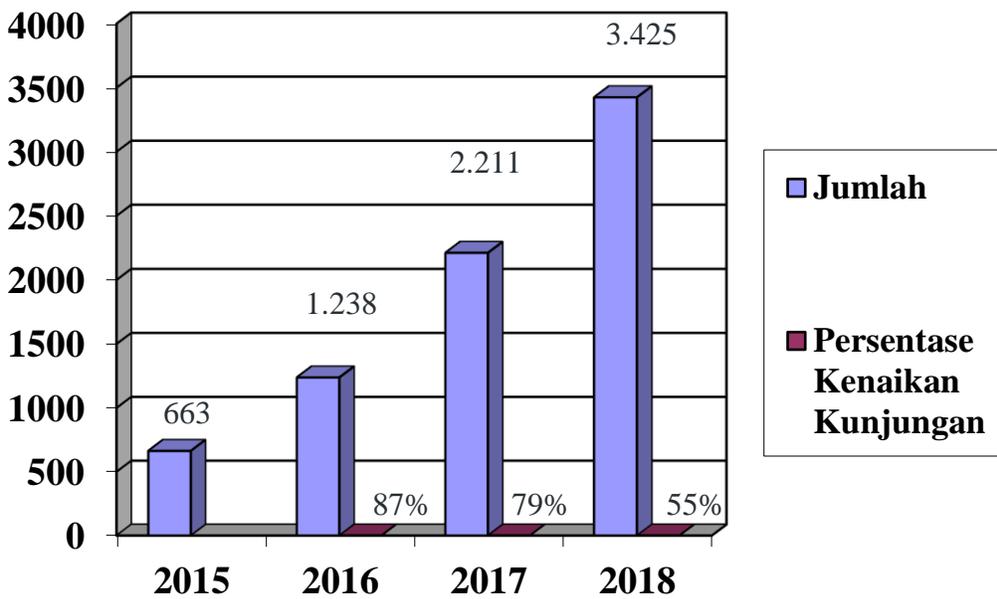
Grafik 3. 1. Kunjungan Rawat Jalan Tahun 2015-2018



Sumber: (Profil RSUD Nyi Ageng Serang, 2018)

Berdasarkan grafik kunjungan rawat jalan di atas dapat dilihat bahwa kunjungan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang dari tahun 2015 kunjungan rawat jalan sebanyak 10.849 pasien, selanjutnya pada tahun 2016 kunjungan rawat jalan sebanyak 12.086 pasien. Pada tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan yang cukup signifikan yaitu 26.030 pasien atau mengalami kenaikan 2 kali lipat dari tahun 2016, kemudian pada tahun 2018 jumlah kunjungan rawat di RSUD Nyi Ageng Serang sebanyak 45.487 pasien. Dapat dilihat bahwa angka kunjungan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang dari tahun ke tahun semakin mengalami kenaikan yang cukup signifikan.

Grafik 3. 2. Kunjungan Rawat Inap Tahun 2015-2018



Sumber: (Profil RSUD Nyi Ageng Serang, 2018)

Grafik kunjungan rawat inap di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2015 kunjungan rawat inap sebanyak 663 pasien, kemudian pada tahun 2016 jumlah pasien rawat inap sebanyak 1.238 pasien atau bisa dikatakan mengalami kenaikan hampir 2 kali lipat dari tahun 2015. Pada tahun 2017 jumlah kunjungan pasien rawat di RSUD Nyi Ageng Serang berjumlah 2.211 pasien dan pada tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat inap berjumlah 3.425 pasien. Dapat disimpulkan bahwa dari tahun 2015-2018 jumlah pasien rawat inap mengalami peningkatan.

Kedua diagram di atas menunjukkan kenaikan kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap dari tahun 2015 - 2018. Peningkatan kunjungan rawat inap dan rawat jalan di RSUD Nyi Ageng Serang tidak berbanding lurus dengan ketersediaan ruang rawat inap kelas III. Hal tersebut menjadikan kebijakan rumah sakit tanpa kelas relevan dan tepat untuk dilaksanakan di RSUD Nyi Ageng Serang. Salah satu tujuan diadakannya rumah sakit tanpa kelas yaitu untuk membantu masyarakat kurang mampu yang hendak berobat di RSUD Nyi Ageng Serang. Penerapan

kebijakan rumah sakit tanpa kelas pada dasarnya bukan berarti menghilangkan semua kelas akan tetapi apabila ruang rawat inap kelas III penuh maka pasien dapat dipindahkan ke kelas atasnya.

1. EFEKTIVITAS

Efektivitas adalah sebuah tolok ukur target yang menentukan tercapai atau tidaknya sebuah upaya yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Tolok ukur tersebut bisa berupa kualitas, waktu dan jumlah. Inti dari sebuah efektivitas kebijakan adalah penilaian sebuah kebijakan apakah mampu mencapai tujuan atau *goal* yang telah ditetapkan sebuah organisasi pemerintahan (Dunn,2003:610). Dalam sub-bab ini, kebijakan rumah sakit tanpa kelas akan dinilai keefektivasannya atau bisa dikatakan peneliti akan menilai apakah penyelenggaraan kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah efektif.

Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang merupakan salah satu rumah sakit hasil inovasi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di Kabupaten Kulon Progo. Inovasi peningkatan pelayanan kesehatan tersebut dimanifestasikan ke dalam kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan PLH Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo, kebijakan rumah sakit tanpa kelas adalah sebuah kebijakan yang memberikan ruang rawat inap bersifat sementara apabila ruang rawat inap kelas 3 penuh maka pasien dapat dipindahkan ke kelas atasnya seperti kelas 2, apabila ruang rawat kelas 3 sudah kosong maka pasien yang awalnya berada di kelas 2 dipindahkan ke kelas 3. Kebijakan ini ditujukan untuk menghindari penolakan pasien oleh rumah sakit jika rawat inap bangsal kelas 3 penuh, pasien akan langsung bisa dipindahkan ke kelas di atasnya tanpa perlu menjalani proses administrasi yang rumit. Selain itu kebijakan ini juga ditujukan untuk melindungi orang-orang miskin pemegang kartu BPJS agar mereka bisa segera dirawat meskipun bangsal kelas 3 penuh.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu dr. Sandrawati Said selaku Direktur Rumah Sakit Nyi Ageng Serang ditemukan bahwa penyelenggaraan RSUD Nyi Ageng Serang merupakan kelanjutan dari RSUD Wates. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang.

Berikut di bawah ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu Sri Yuli Nurlaeni.

“Iya Mas, jadi bisa dikatakan RSUD Nyi Ageng Serang ini adiknya RSUD Wates. Kami sama-sama menerapkan kebijakan atau inovasi pelayanan tanpa kelas itu. “

Dalam wawancaranya Ibu dr. Sandrawati Said menambahkan bahwa tujuan penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Nyi Ageng Serang adalah meningkatkan kapasitas pelayanan kesehatan di Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan Dokumen Profil RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2018, cakupan pelayanan kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang meliputi :

1. Pelayanan Medik:

- a. Pelayanan gawat darurat 24 jam
- b. Pelayanan medik spesialis penyakit dalam
- c. Pelayanan medik spesialis bedah umum
- d. Pelayanan medik spesialis anak
- e. Pelayanan medik spesialis obstetric gynekologi
- f. Pelayanan medik spesialis anesthesia
- g. Pelayanan medik spesialis syaraf

- h. Pelayanan medik spesialis kesehatan jiwa
 - i. Pelayanan medik spesialis kesehatan mata
 - j. Pelayanan medik gigi
 - k. Pelayanan medik spesialis THT
 - l. Pelayanan medik spesialis bedah ortopedi
 - m. Pelayanan home care
2. Pelayanan keperawatan dan kebidanan meliputi asuhan keperawatan dan asuhan kebidanan
- a. Ruang Yudistira : 14 TT
 - b. Ruang Arjuna : 12 TT
 - c. Ruang Nakula : 12 TT
 - d. Ruang Sadewa : 9 TT
 - e. Ruang Srikandi : 15 TT
 - f. Ruang Bima (HCU : 4 TT, ICU : 1 TT)
3. Pelayanan penunjang :
- a. Pelayanan Laboratorium
 - b. Pelayanan Radiologi
 - c. Pelayanan Kefarmasian

4. Pelayanan penunjang lainnya :

- a. Laundry
- b. Instansi Gizi
- c. Pengelolaan limbah : Instansi Pembuangan Air Limbah (IPAL)
- d. Pemulasaraan dan mobil jenazah
- e. Ambulance : 2 unit
- f. Ambulance : 1 unit

Beberapa layanan yang cukup lengkap di RSUD Nyi Ageng Serang merupakan salah satu upaya bertahap RSUD Nyi Ageng Serang untuk menaikkan status RSUD Nyi Ageng Serang dari rumah sakit kelas D menuju kelas C. Tahapan pembangunan dan peningkatan jenis layanan yang dilakukan oleh pihak RSUD Nyi Ageng Serang dimulai dari tahun 2014 dan diharapkan akan selesai pada tahun 2020. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Ibu Sri Yuli Nurlaeni, selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang.

Berikut di bawah ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu Sri Yuli Nurlaeni

“Dari mulai peresmian RSUD Nyi Ageng Serang rumah sakit ini masih tipe D dan pada tahun 2014 rumah sakit ini mulai membangun fasilitas-fasilitas rumah sakit untuk menjadikan rumah sakit ini menjadi tipe C.”

Penilaian kinerja pelayanan Rumah Sakit Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 terdiri atas beberapa indikator antara lain:

- a. BOR (Bed Occupancy Ratio) = angka penggunaan tempat tidur
- b. LOS (Length of Stay) = rata-rata lamanya pasien dirawat

- c. TOI (Turn Over Interval) = tenggang perputaran
- d. NDR (Net Death Rate) = angka kematian 48 jam
- e. GDR (Gross Death Rate) = angka kematian umum

Tabel 3.1. Tabel Indikator Kinerja RSUD Nyi Ageng Serang 2015-2016

TAHUN	BOR	LOS	TOI	NDR	GDR
2015	36,8%	2,88%	5,29%	0%	0%
2016	61,68%	3,02%	2,49%	8,65%	16,44%

Sumber: (Profil RSUD Nyi Ageng Serang, 2018)

Berdasarkan tabel di atas ditemukan bahwa angka indikator kinerja pelayanan rumah sakit dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 BOR mengalami peningkatan sebesar 24,88%, sedangkan untuk angka LOS mengalami kenaikan sebesar 0,14%, selanjutnya untuk angka TOI mengalami penurunan sebesar 2,80% , kemudian untuk angka NDR mengalami kenaikan sebesar 8,65%, dan untuk angka GDR mengalami kenaikan sebesar 16,44%.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu dr.Sandrawati Said kenaikan angka BOR dikarenakan pada tahun 2016 jumlah kunjungan masyarakat yang melakukan rawat inap ke RSUD Nyi Ageng Serang mengalami peningkatan sebanyak 87% . Penyebab kenaikan angka indikator LOS sama dengan penyebab kenaikan angka BOR. Sedangkan untuk kenaikan angka NDR dan GDR disebabkan oleh kenaikan jumlah pasien penderita sakit berat seperti (kanker dan liver). Data- data tersebut menjadi patokan RSUD Nyi Ageng Serang untuk menilai efektivitas pelayanan kebijakan kesehatan rumah sakit tanpa kelas. Menurut klaim dari narasumber, pada tahun 2016 pelaksanaan

penyelenggaraan rumah sakit tanpa kelas sudah efektif karena sudah sesuai standar penghitungan dengan Grafik Barber Johnson.

Bapak dr. Ananta Kogam selaku PLH Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dalam wawancaranya mengungkapkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo sejak tahun 2016 tidak mempunyai wewenang untuk melakukan evaluasi kinerja RSUD Nyi Ageng Serang karena RSUD tersebut akan segera menjadi organisasi perangkat daerah baru yang dibawah Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Selain itu beliau menambahkan bahwa hubungan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo dan RSUD Nyi Ageng Serang hanya sebatas koordinasi saja. Oleh karenanya RSUD Nyi Ageng Serang tidak masuk ke dalam Laporan Kinerja Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2016 dan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo tidak menetapkan indikator kinerja RSUD Nyi Ageng Serang.

Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang mengungkapkan bahwa tujuan kebijakan rumah sakit tanpa kelas yang diimplementasikan di RSUD Nyi Ageng Serang sudah jelas karena kebijakan rumah sakit tanpa kelas bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat miskin khususnya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang. Selain itu kebijakan ini ditujukan untuk mengurangi kejadian penolakan pasien akibat tidak adanya bangsal di kelas 3 maupun kelas 2. Pendapat tersebut juga dibenarkan oleh dr. Sandrawati Said selaku Direktur RSUD Nyi Ageng Serang.

Berikut di bawah ini kutipan wawancara dengan Ibu dr. Sandrawati Said.

*“Ya tujuan kebijakan rumah sakit tanpa kelas kalau saya lihat dan saya rasa sudah jelas mas, ingin membantu masyarakat miskin yang menggunakan BPJS untuk naik kelas kalau ruangan di kelas 3 sudah penuh. Intinya PEMDA Kulon Progo ingin inovasi dari kebijakan ini dapat mengurangi kejadian penolakan pasien dan meningkatkan akses masyarakat untuk berobat.” *

Ibu dr. Sandrawati Said menambahkan bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah tepat karena pada tahun 2016 angka kunjungan pasien di RSUD Nyi Ageng Serang meningkat dari tahun sebelumnya. Beliau mengungkapkan bahwa hal tersebut menjadi bukti kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah tepat karena dengan kemudahan akses yang diberikan maka kunjungan pasien untuk berobat ke RSUD Nyi Ageng Serang meningkat. Bapak dr. Ananta Kogam selaku PLH Kepala Dinas Kesehatan Kulon Progo . Beliau mengungkapkan bahwa pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Wates dan RSUD Nyi Ageng Serang sudah tepat karena pada tahun 2016 cakupan BOR di kedua rumah sakit tersebut cukup tinggi.

Penilaian efektivitas sebuah pelaksanaan kebijakan berdasarkan definisi operasional yang sudah ditetapkan adalah kejelasan tujuan dan ketepatan pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas serta target kebijakan yang ditetapkan sudah jelas. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas yang dilaksanakan RSUD Nyi Ageng Serang tahun 2016 bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Kabupaten Kulon Progo. Beberapa narasumber yang diwawancarai oleh peneliti memaparkan bahwa tujuan dari kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah jelas karena kebijakan tersebut memang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat miskin di Kulon Progo pada khususnya. Selain itu dapat dilihat bahwasanya tujuan dari kebijakan rumah sakit tanpa kelas ini sudah jelas karena sesuai dengan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan dan meningkatkan akses layanan kesehatan kepada masyarakat di Kulon Progo.

Berdasarkan pemaparan Ibu Sri Yuli Nurlaeni pelaksanaan pelayanan kebijakan rumah sakit tanpa kelas sampai pada tahun 2016 tidak pernah mengalami penumpukan maupun penolakan pasien. Dalam wawancaranya beliau mengklaim bahwa pasien dapat di rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang tanpa ada penolakan. Beliau mengklaim bahwa pada tahun 2016 belum pernah ada

laporan atau komplain mengenai proses pemindahan kelas pasien ketika ruang rawat inap kelas 3 penuh. Selain itu beliau menambahkan bahwa mekanisme pemindahan pasien dari ruangan kelas 3 menuju kelas 2 maupun kelas 1 sudah dipermudah. RSUD Nyi Ageng Serang akan langsung merujuk pasien kelas 3 ke kelas 2 maupun kelas 1 jika kapasitas ruangan rawat inap kelas 3 penuh. Dalam proses ini RSUD Nyi Ageng Serang menjadi pihak yang proaktif dan bertanggung jawab untuk mengurus pemindahan kelas, pasien hanya perlu mengikuti instruksi dari RSUD Nyi Ageng Serang tanpa perlu menyiapkan biaya tambahan.

Ibu dr. Sandrawati Said selaku direktur RSUD Nyi Ageng Serang dalam wawancaranya mengungkapkan bahwa kebijaksanaan rumah sakit tanpa kelas itu diimplementasikan ke dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Untuk menentukan target dan capaian kebijakan rumah sakit tanpa kelas, RSUD Nyi Ageng Serang menyusun dan menetapkan Indikator Kinerja Utama (IKU) yang berupa Capaian Kinerja Mutu Pelayanan dan Manfaat. Komponen penilaian indikator kinerja RSUD Nyi Ageng Serang berupa capaian kinerja mutu pelayanan, capaian kinerja kepedulian kepada masyarakat, capaian kinerja kepuasan pelanggan, cakupan kinerja kepedulian terhadap lingkungan. Berikut di bawah ini adalah tabel Indikator Kinerja RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 :

Tabel 3. 2 Capaian Kinerja RSUD Nyi Ageng Serang Tahun 2016

Indikator Kinerja	Formulasi Penghitungan	Satuan	Target Renstra 2016	Realisasi	Target Akhir 2021	Persentase Capaian 2016 terhadap Target Akhir 2021
Capaian Kinerja Mutu Pelayanan dan Manfaat	((Capaian kinerja mutu pelayanan + capaian kinerja kepedulian kepada masyarakat + capaian kinerja kepuasan pelanggan + cakupan kinerja kepedulian terhadap lingkungan) /40) x 100%	%	71,90	92,50	98,75	93,67

Sumber: (LKjIP RSUD Nyi Ageng Serang, 2016)

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Capaian Kinerja Mutu Pelayanan dan Manfaat sampai dengan tahun 2016 berhasil dilaksanakan dengan angka 92,50% atau 20,60% di atas target yang

telah ditentukan yaitu 71,90%. Menurut Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan mengatakan bahwa capaian kinerja pada tahun 2016 sudah melebihi target yang telah ditentukan maka Pemerintah Kulon Progo sudah puas dengan hasil yang dicapai oleh RSUD Nyi Ageng Serang.

Berdasarkan pemaparan narasumber pelaksanaan rumah sakit tanpa kelas sudah tepat sasaran yang ditujukan kepada masyarakat miskin supaya tidak terjadi penolakan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang. Pasien yang mempunyai jaminan kesehatan atau BPJS dapat berobat di RSUD Nyi Ageng Serang tanpa ada penolakan dari pihak rumah sakit. Rumah sakit menampung semua pasien yang ingin berobat dan menjalani rawat inap.

Target kebijakan rumah sakit tanpa kelas tahun 2016 sudah memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh RSUD Nyi Ageng Serang, dapat dilihat bahwa dengan meningkatnya jumlah BOR yang mencapai 61,68% pada tahun 2016 maka RSUD Nyi Ageng Serang sudah memenuhi target yang telah ditetapkan. Selain target BOR meningkat pada tahun 2016, indikator kinerja RSUD Nyi Ageng Serang telah tercapai pada angka 92,50% sudah melebihi target yang ditetapkan sebesar 71,90%.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas yang diimplementasikan di RSUD Nyi Ageng Serang sudah efektif karena kebijakan tersebut sudah tepat menyoar ke masyarakat miskin pemegang kartu BPJS, tujuan dari kebijakan tersebut untuk meningkatkan akses layanan kesehatan kepada masyarakat miskin khususnya sehingga dapat dikatakan kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah jelas dan target yang ditetapkan oleh RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 sudah tercapai.

2. EFISIENSI

Efisiensi adalah ketepatan dalam pemanfaatan sumberdaya dan ketepatan dalam penggunaan biaya dengan manfaat yang menghasilkan. Efisiensi dapat dikatakan dalam sebuah organisasi atau dengan kata lain sebuah organisasi dalam menjalankan program harus bisa memanfaatkan sumberdaya keuangan dengan sebaik-baiknya, salah satunya adalah dalam penggunaan anggaran. Dalam penelitian ini akan dinilai efisiensi RSUD Nyi Ageng Serang dalam menggunakan anggaran untuk melaksanakan kebijakan rumah sakit tanpa kelas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dr. Ananta Kogam yang dilaksanakan pada tanggal 10 April 2019 ditemukan bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Nyi Ageng Serang pada Tahun 2015 merupakan salah satu rumah sakit binaan Dinas Kesehatan. Binaan yang dimaksud adalah pada tahun 2015 segala jenis pembiayaan belanja masih menjadi satu dalam alokasi anggaran Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo. Namun pada tahun 2016, alokasi anggaran untuk RSUD Nyi Ageng Serang sudah dipisahkan dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo karena pada tahun 2016 RSUD Nyi Ageng Serang sedang melalui proses pembentukan OPD baru. Berikut di bawah ini hasil wawancara dari Bapak dr. Ananta Kogam selaku PLH Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo:

“kalu pada tahun 2015 memang anggaran RSUD Nyi Ageng Serang masih melalui sini (Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo) namun pada tahun 2016 RSUD Nyi Ageng Serang disiapkan untuk menjadi OPD sendiri dan PPKBULD sehingga pada tahun tersebut anggarannya langsung dari Pemerintah Daerah.”

Pernyataan dari Bapak dr. Ananta Kogam sesuai dengan pernyataan dari Ibu dr. Sandrawati Said selaku Direktur RSUD Nyi Ageng Serang. Dalam wawancaranya beliau menyebutkan bahwa alokasi anggaran yang diperoleh RSUD Nyi Ageng Serang berasal langsung dari Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Beliau menyebutkan bahwa anggaran yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Kulon Progo berupa biaya operasional RSUD Nyi Ageng Serang dan

belanja pegawai RSUD Nyi Ageng Serang. Jumlah anggaran pada tahun 2016 meningkat dari tahun 2015 karena RSUD Nyi Ageng Serang merencanakan penambahan ruangan rawat inap baru dan beberapa ruangan operasi.

Tabel 3. 3 Anggaran RSUD Nyi Ageng Serang

Tahun	Nominal	Realisasi
2016	Rp.16.793.741.868,00	Rp.15.965.810.394,00

Sumber: (LKjIP RSUD Nyi Ageng Serang, 2016)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 mendapatkan anggaran dari Pemerintah Daerah sebesar Rp.16.793.741.868,00 hanya terealisasi sebesar Rp.15.965.810.394,00. RSUD Nyi Ageng Serang tidak dapat terserap semua anggaran yang diberikan oleh pemerintah daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang ditemukan bahwa pada tahun 2016 RSUD Nyi Ageng Serang mengeluarkan kebijakan penghematan belanja perjalanan dinas dan penghematan belanja penggandaan. Beliau mengungkapkan kebijakan tersebut ditetapkan oleh RSUD Nyi Ageng Serang karena kedua alokasi anggaran pengeluaran tersebut dinilai kurang bermanfaat bagi RSUD Nyi Ageng Serang sehingga pihak rumah sakit melakukan penghematan anggaran untuk kedua jenis pengeluaran tersebut.

Ibu Sandrawati Said mengungkapkan bahwa penghematan anggaran tersebut menyebabkan serapan anggaran RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 sebanyak Rp.15.965.810.394,00 atau 95,07%. Berikut dibawah ini kutipan wawancara dengan Ibu Sandrawati Said:

“Untuk anggaran dari pemerintah kita tidak menghabiskannya semua mas dari 16M sekian hanya terserap 15,9M sekian, setelah didiskusikan ya kita putuskan untuk penghematan belanja perjalanan dinas dan penghematan belanja penggandaan karena hal tersebut tidak terlalu bermanfaat buat rumah sakit.”

Berdasarkan pemaparan narasumber dan data yang telah ditemukan serta temuan data dilapangan menunjukan bahwa serapan anggaran dari Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

tidak maksimal karena RSUD Nyi Ageng Serang mengimplementasikan kebijakan penghematan belanja perjalanan dinas dan penghematan belanja penggandaan. Setelah pihak RSUD Nyi Ageng Serang mengimplementasikan kebijakan penghematan tersebut, serapan anggaran dari pemerintah menjadi tidak efisien dan seharusnya pihak rumah sakit mempertimbangkan secara seksama sebelum melakukan penetapan penghematan anggaran sehingga di tahun-tahun berikutnya hal yang sama tidak terulang kembali. Dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi tidak terpenuhi karena anggaran dari pemerintah tidak terserap secara maksimal.

3. KECUKUPAN

Kecukupan adalah penilaian dalam pencapaian hasil yang didapatkan sesuai dengan yang diinginkan. Kecukupan dapat dikatakan sebagai tujuan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam kebijakan ini. Kecukupan bertepatan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan. Pada sub-bab ini peneliti akan menilai seberapa jauh efektivitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas dalam memuaskan kebutuhan masyarakat.

Peneliti mewawancarai Ibu dr. Sandrawati Said selaku direktur RSUD Nyi Ageng Serang pada tanggal 27 Maret 2019. Dalam wawancara tersebut Ibu dr. Sandrawati Said mengungkapkan bahwa capaian kinerja pelayanan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun 2015 (kenaikan tersebut dapat dilihat pada tabel 3.1.). Dari tabel 3.1. tersebut terlihat kenaikan jumlah kunjungan rawat inap pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 87 %. Beliau mengungkapkan peningkatan kunjungan dan capaian indikator BOR, LOS, TOI disebabkan karena RSUD Nyi Ageng Serang menambah jumlah tempat tidur, bangsal dan fasilitas serta

tenaga dokter. Penambahan fasilitas tersebut menambah cakupan pasien di RSUD Nyi Ageng Serang sehingga kunjungan pasien di RSUD Nyi Ageng Serang meningkat.

Peningkatan tersebut tercapai dengan meningkatnya jumlah kunjungan rumah sakit yang meningkat, maka Ibu dr Sandrawati Said selaku direktur RSUD Nyi Ageng Serang menyatakan bahwa beliau merasa puas dengan peningkatan tersebut, karena dengan meningkatnya angka kunjungan dan kinerja RSUD Nyi Ageng Serang hal tersebut menjadi salah satu bukti bahwa kerja nyata Pemerintah Kulon Progo dan segenap elemen RSUD Nyi Ageng Serang dalam meningkatkan pelayanan kesehatan ke masyarakat berbuah hasil yang sangat baik.

Pernyataan Ibu dr. Sandrawati Said tersebut dibenarkan oleh Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang

“Kami, terutama saya puas mas dengan meningkatnya kinerja rumah sakit, fasilitas sama jumlah pasien yang datang ke sini, dan kinerja kita juga baik untuk melayani pasien juga sudah secara maksima, insyaAllah akan ditingkatkan terus tahun depan mas”

Pendapat senada juga dipaparkan oleh Bapak Romadhon selaku pasien yang pernah melakukan rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2015 dan 2016. Dalam wawancaranya beliau mengungkapkan bahwa ada perbedaan pelayanan pada tahun 2015 dan 2016. Fasilitas rumah sakit pada tahun 2015 belum selengkap dan sebagus di tahun 2016, selain itu pada tahun 2015 jumlah pasien yang melakukan rawat inap tidak sebanyak dibandingkan dengan tahun 2016. Bapak Romadhon dalam wawancaranya mengaku puas dengan kinerja pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang pada tahun 2016 karena ada peningkatan fasilitas dan pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa tercapainya kinerja RSUD Nyi Ageng Serang dan pelaksanaan kebijakan rumah saki tanpa kelas yang sudah efektif dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang berobat di RSUD Nyi Ageng Serang. Tingkat efektivitas

pelaksanaan kebijakan dan kinerja rumah sakit yang tinggi dapat memberikan kepuasan kepada beberapa pihak. Tercapainya indikator rumah sakit dan meningkatnya kunjungan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang menjadi tolok ukur pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang sudah memenuhi indikator kecukupan.

4. PEMERATAAN

Komponen evaluasi yang keempat dalam penelitian ini adalah pemerataan. Dalam penelitian ini pemerataan yang dimaksud adalah manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas merata untuk seluruh masyarakat Kulon Progo. Pada sub-bab ini peneliti akan menilai pemerataan manfaat pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku Kepala Pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang ditemukan bahwa sasaran dari kebijakan rumah sakit tanpa kelas yang diimplementasikan di RSUD Nyi Ageng Serang adalah seluruh masyarakat pemegang kartu BPJS di Kabupaten Kulon Progo pada umumnya dan masyarakat miskin di Kabupaten Kulon Progo pada khususnya. Pasien rawat inap tidak hanya dari Kecamatan Sentolo, tetapi pasien juga berasal dari kecamatan-kecamatan lain di Kabupaten Kulon Progo. RSUD Nyi Ageng Serang hanya mencatat alamat pasien dan tidak menentukan kuota kunjungan pasien rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang.

Pendapat Ibu Sri Yuli Nurlaeni kemudian ditambahkan oleh Ibu dr. Sandrawati Said selaku Direktur RSUD Nyi Ageng Serang. Ibu dr. Sandriawati Said menambahkan bahwa dalam evaluasi pelayanan dan pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng tidak

menggunakan indikator pemerataan karena prinsip pelayanan yang dimiliki oleh RSUD Nyi Ageng Serang adalah adil terhadap semua pasien. Selain itu beliau menambahkan bahwa RSUD Nyi Ageng Serang tidak melakukan pembatasan pasien yang berobat di RSUD Nyi Ageng Serang.

Berikut di bawah ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu dr. Sandrawati Said.

“Kuota selama ini berapapun pasien yang datang kami rawat mas, dirawat jalan juga tidak pernah menolak pasien, hanya ada beberapa spesialis yang kelebihan kuota dan dibatasi. Kami juga ndak pakai itu mas pemerataan, karena prinsip kami ya melayani semua sesuai kemampuan,”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peneliti tidak dapat melihat pemerataan manfaat dari pelaksanaan kebijakan rumah tanpa kelas yang dilaksanakan di RSUD Nyi Ageng Serang. Meskipun pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas tidak bisa dikatakan merata namun Masyarakat Kabupaten Kulon Progo mendapatkan manfaat dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang. Jadi dapat disimpulkan bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas tidak merata karena RSUD Nyi Ageng Serang tidak menargetkan jumlah pasien yang menggunakan pelayanan rumah sakit tanpa kelas dan pihak RSUD Nyi Ageng Serang juga tidak membatasi kuota pasien rawat inap.

5. RESPONSIVITAS

Responsivitas adalah tolok ukur suatu kebijakan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Kriteria responsivitas penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya adalah efektifitas, efisien, kecukupan. Pada sub-bab ini peneliti akan menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit tanpa kelas. Peneliti melakukan wawancara dengan

pasien pengguna BPJS pada tanggal 26 Maret 2019, wawancara tersebut ditujukan untuk mendapatkan data yang kemudian akan dinilai menggunakan indikator kelima dalam sebuah kegiatan evaluasi yaitu responsif. Pasien yang diwawancarai berjumlah 5 orang yaitu Ibu Juminem yang berprofesi sebagai petani dan Ibu Sitriani sebagai ibu rumah tangga, Bapak Romadhan yang berprofesi sebagai karyawan swasta, Bapak Joko Santoso yang berprofesi sebagai buruh serta Bapak Parjiman yang berprofesi sebagai petani

Berdasarkan data yang ditemukan di lapangan Ibu Juminem sebagai pasien yang dirawat inap mengungkapkan bahwa Ibu Juminem merasa puas dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Nyi Ageng Serang karena perawat yang berada di rumah sakit melayani dengan baik dan cepat dalam menangani pasien. Beliau merasa puas dan diuntungkan dengan kebijakan rumah sakit tanpa kelas karena kebijakan tersebut mempermudah dirinya dan pasien lain untuk memperoleh pelayanan kesehatan. Biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Nyi Ageng Serang juga lebih terjangkau daripada biaya pengobatan di rumah sakit swasta. Selain itu beliau mengungkapkan bahwa syarat untuk mendapatkan BPJS tidak sulit, syarat tersebut berupa surat rujukan dari PUSKESMAS dengan membawa fotocopy KTP, KK, dan KIS.

Setelah sesi tanya jawab yang dilakukan oleh Ibu Juminem tersebut berdasarkan kebijakan pelayanan rumah sakit tanpa kelas yang dilaksanakan pada tanggal 26 Maret 2019 sama dengan pendapat oleh Ibu Sitriani selaku pasien lainnya yang dirawat inap berbendapat sebagai berikut:

“Ya mas, saya merasa puas karena pelayanannya baik dan cepat karena dokternya ramah dan perawat yang berjaga juga baik dan ramah. Terus untuk mendapatkan BPJS, saya mengurusnya tidak susah mas, karena dibantu oleh petugasnya”.

Ibu Sitriani selaku pasien yang dirawat di RSUD Nyi Ageng Serang mengungkapkan bahwa pelayanan rumah sakit baik dan cepat tanggap dalam menangani pasien. Pendapat tersebut juga dibenarkan oleh bapak Joko Santoso selaku pasien RSUD Nyi Ageng Serang.

Berikut di bawah ini kutipan wawancara dengan Bapak Joko Santoso.

“Pelayanan disini sangat baik mas semua perawat dan dokter melayani dengan ramah dan baik mas. Kemaren pas dirawat disini ruang kelas 3 penuh mas terus saya dipindahkan ke kelas 2 mas dan semuanya sudah diurus oleh rumah sakit. Saya merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.”

Selain itu peneliti juga mewawancarai Bapak Parjiman selaku pasien RSUD Nyi Ageng Serang. Berikut dibawah ini kutipan wawancara dengan Bapak Parjiman selaku pasien RSUD Nyi Ageng Serang:

“Menurut saya pegawai-pegawai disini ramah mas, selain itu pelayanannya juga lumayan, perawatnya dimintain tolong cepet tanggapnya, ngurus administrasinya untuk rawat inap juga lumayan gampang”

Respon yang positif dari pasien RSUD Nyi Ageng Serang disebabkan oleh pengalaman interaksi pasien dan pegawai RSUD Nyi Ageng Serang. Berdasarkan wawancara dari ibu Sri Yuli Nurlaeni selaku kepala pelayanan RSUD Nyi Ageng Serang ditemukan bahwa kinerja pegawai yang ada di rumah sakit sudah diatur dengan sebuah SOP (Standar Operasional Pegawai). Dalam SOP tersebut pegawai rumah sakit dituntut untuk berperilaku ramah dan cepat tanggap dalam menangani pasien termasuk. Ibu Sri Yuli Nurlaeni menambahkan bahwa SOP tersebut juga sejalan dengan motto dan kebudayaan kerja di RSUD Nyi Ageng Serang. Selain itu menurut beliau standar layanan pegawai yang ramah dan cepat tanggap di RSUD Nyi Ageng Serang merupakan salah satu keunggulan yang dimiliki oleh RSUD Nyi Ageng Serang.

Berdasarkan pemaparan di atas selanjutnya peneliti akan menganalisis indikator responsivitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang. Temuan data di lapangan menunjukkan bahwa beberapa pasien yang mendapatkan pelayanan di RSUD Nyi Ageng Serang memberikan respon yang positif dan mereka (pasien) sudah merasa puas dengan kebijakan rumah sakit tanpa kelas.

Komponen kepuasan yang didapatkan dari narasumber berupa pelayanan perawat yang ramah dan cepat, mekanisme untuk memperoleh layanan BPJS mudah dan pasien merasa diuntungkan secara finansial dengan adanya kebijakan tersebut. Selain itu berdasarkan pemaparan narasumber, keramahan dan responsivitas pegawai RSUD Nyi Ageng Serang dibentuk melalui budaya organisasi dan standar operasional rumah sakit yang baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari RSUD Nyi Ageng Serang.

Uraian di atas menjadi dasar bagi peneliti untuk memberikan penilaian responsivitas mengenai pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang. Beberapa fakta yang ditemukan di lapangan seperti; respon positif dari narasumber mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai RSUD Nyi Ageng S Serang kepada pasien dan standar operasional pegawai yang baik menjadi dasar peneliti untuk memberikan penilaian bahwa indikator responsivitas dalam pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang sudah terpenuhi.

6. KETEPATAN

Ketepatan adalah ukuran untuk mengetahui hasil dan tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai untuk kelompok. Pada sub-bab ini peneliti akan menilai ketepatan

pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu dr. Sandrawati Said pada tanggal 26 Maret 2019 dan pasien RSUD Nyi Ageng Serang pada tanggal 26 Maret 2019. Wawancara dilakukan di RSUD Nyi Ageng Serang pukul 10:30 WIB sampai dengan 12:30 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu dr. Sandrawati Said selaku Direktur RSUD Nyi Ageng Serang, pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang sudah tepat. Ibu dr. Sandrawati Said dalam wawancaranya mengemukakan beberapa alasan ketepatan pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Pertama, kebijakan ini mampu memberikan kemudahan akses kepada masyarakat miskin di Kabupaten Kulon Progo untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Pasien atau calon pasien RSUD Nyi Ageng tidak perlu khawatir dengan penuhnya ruang rawat inap kelas tiga karena pasien atau calon pasien dapat naik kelas secara sementara. Kedua, Ibu Sandrawati Said mengemukakan bahwa sampai pada tahun 2019, RSUD Nyi Ageng Serang tidak pernah menolak pasien karena memiliki kebijakan rumah sakit tanpa kelas.

Berdasarkan dokumen laporan kinerja pemerintah (LAKIP) ditemukan bahwa RSUD Nyi Ageng Serang menetapkan dua indikator untuk mengukur ketepatan kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Indikator tersebut berupa ketepatan pelaksanaan rumah sakit tanpa kelas dan efektifitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Berikut dibawah ini tabel yang diolah oleh peneliti:

Tabel 3. 4. Kriteria Ketepatan Evaluasi Kebijakan Rumah Sakit Tanpa Kelas di RSUD Nyi Ageng Serang

No	Indikator	Hasil
----	-----------	-------

1.	Ketepatan kebijakan rumah sakit tanpa kelas	Kebijakan rumah sakit tanpa kelas hingga tahun 2016 sudah dirasa tepat sasaran karena mayoritas pasien di RSUD Nyi Ageng Serang adalah pengguna BPJS dan masyarakat miskin.
2.	Efektifitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas	Pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas hingga tahun 2016 efektif namun masih perlu ditingkatkan fasilitasnya. Pihak RSUD Nyi Ageng Serang akan meningkatkan kapasitas ruang rawat inap guna meningkatkan efektifitas pelayanan.

Sumber: (Diolah, 2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ketepatan kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah tepat sasaran karena kebanyakan pasien yang datang di RSUD Nyi Ageng Serang adalah masyarakat miskin dan pengguna jaminan kesehatan BPJS. Indikator efektifitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah efektif, namun masih perlu ditingkatkan fasilitas di RSUD Nyi Ageng Serang. Fasilitas tersebut berupa meningkatkan kapasitas ruang rawat inap guna meningkatkan efektifitas pelayanan.

Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pasien yang pernah atau sedang menjalani rawat inap di RSUD Nyi Ageng Serang untuk melihat ketepatan pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Pasien pertama yang diwawancarai oleh peneliti adalah Ibu Juminem yang berprofesi sebagai petani mengatakan bahwa beliau merasakan manfaat yang didapatkan dalam pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Nyi Ageng Serang. Manfaat yang didapatkan oleh Ibu Juminem adalah terbantunya pemindahan kelas yang dilakukan pihak rumah sakit kepada pasien rawat inap. Kemudahan pemindahan ruang rawat inap dirasakan oleh Ibu Juminem selaku pasien rumah sakit.

Senada dengan pendapat Ibu Juminem, Ibu Sitriani dalam wawancaranya juga mengemukakan bahwa beliau merasakan manfaat atau kegunaan dari pelaksanaan kebijakan

rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang. Berikut di bawah ini adalah kutipan wawancara dengan Ibu Sitriani.

“Manfaate itu kemarin saya sakit dan dirujuk ke rumah sakit ini itu pas ruangan kelas 3 penuh mas terus pihak rumah sakit yang membantu untuk melakukan pemindahan ruangan ke kelas 2. Saya merasa terbantu mas dengan pemindahan ruang rawat inap sudah diurus rumah sakitnya”.

Pasien ketiga Bapak Joko Santoso mengatakan bahwa pemindahan ruang rawat inap dikarenakan ruang rawat kelas 3 penuh maka beliau dipindahkan keruang rawat inap kelas 2. Penuhnya pasien yang dirawat di kelas 3 menjadikan rumah sakit melakukan pemindahan kelas sementara. Pemindahan ruang rawat inap dari kelas 3 ke kelas 2 dibantu dari pihak rumah sakit. Bapak Joko Santoso merasa terbantu dengan adanya pelayanan kebijakan rumah sakit tanpa kelas.

Pemaparan dari beberapa narasumber di atas akan menjadi dasar penilaian ketepatan pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang. Dari seluruh pasien yang diwawancarai oleh peneliti, ditemukanlah fakta bahwa pasien telah mendapatkan manfaat dari pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas. Manfaat pertama adalah kemudahan untuk naik kelas karena pihak rumah sakit sudah mengurus prosedur pemindahan kelas. Manfaat kedua yang diterima oleh pasien dari pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas adalah jaminan rumah sakit untuk tidak menolak pasien jika ruangan rawat inap kelas 3. Selanjutnya dari data yang ditemukan dilapangan pihak rumah sakit sudah mengeclaim bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah tepat sasaran. Hal tersebut dibuktikan pada tabel 3.4 menjelaskan bahwa kebijakan rumah sakit tanpa kelas hingga tahun 2016 sudah tepat sasaran.

Berdasarkan uraian di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan rumah sakit tanpa kelas di RSUD Nyi Ageng Serang sudah memenuhi indikator ketepatan karena

kebijakan rumah sakit tanpa kelas sudah memberikan manfaat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan dan berdasarkan temuan data lapangan menunjukkan bahwa pihak rumah sakit sudah memenuhi indikator yang sudah ditetapkan yaitu ketepatan kebijakan rumah sakit tanpa kelas dan efektifitas kebijakan rumah sakit tanpa kelas.