

EVALUASI KINERJA KEBIJAKAN LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA TK II POLDA BENGKULU

Rani Padila¹⁾; Bambang Sutikno²⁾; Ridianto³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: ¹⁾ ranipadila@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2025]

Revised [25 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Evaluasi Kinerja, Kebijakan Layanan Kesehatan Polda Bengkulu

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah Mengevaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian ini cenderung menggunakan data, kemudian dianalisis berdasarkan teori yang ada dan lebih menekankan deskriptif kualitatif yang nyata tanpa melebih-lebihkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu telah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi efektivitas, kebijakan telah mampu memenuhi tujuan utamanya yaitu memberikan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas bagi anggota Polri, ASN Polri, keluarga, serta masyarakat umum. Program pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan pelayanan gawat darurat menunjukkan capaian positif terhadap peningkatan derajat kesehatan pengguna layanan

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate the performance of health service policies at the Bhayangkara Hospital Level II, Bengkulu Regional Police. The type of research used in this study is a qualitative research method with descriptive analysis. This study tends to use data, then analyzed based on existing theories and more emphasis on real qualitative descriptive without exaggeration. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of health service policies at the Bhayangkara Hospital Level II, Bengkulu Regional Police has been running well, although there are still several aspects that need to be improved. In terms of effectiveness, the policy has been able to fulfill its main objective of providing fast, accurate, and quality health services for members of the Indonesian National Police (Polri), ASN Polri, families, and the general public. The routine health check program, vaccinations, and emergency services have shown positive achievements in improving the level of health services for users.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat sehingga menjadi hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Hal itu berdasar pada prinsip bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Sebagai warga negara yang mengabdikan kepada pemerintah, Pegawai Negeri Pada Polri (PNPP) dan keluarganya pun mendapatkan pelayanan kesehatan sebagai hak dasar yang dijamin oleh Pemerintah. Pelayanan kesehatan adalah upaya, pekerjaan atau kegiatan kesehatan yang ditujukan untuk mencapai derajat kesehatan perorangan masyarakat yang optimal setinggi-tingginya Pusdokkes Polri, 2006. Pelayanan Kesehatan Polri adalah berbagai upaya yang dilakukan melalui fasilitas kesehatan yang dimiliki Polri

maupun non-Polri, terutama untuk melayani PPNP dan masyarakat umum yang ada di sekitarnya (Frans, Obing & Andika. 2023).

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pemerintah membentuk berbagai kebijakan publik yang berfokus pada peningkatan akses, mutu, dan pemerataan layanan. Kebijakan tersebut tidak hanya diterapkan pada sektor sipil seperti rumah sakit umum dan puskesmas, tetapi juga pada lembaga pemerintah yang memiliki sistem kesehatan internal, salah satunya Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri). Sebagai institusi yang memiliki karakteristik tugas dengan risiko tinggi, Polri memerlukan sistem pelayanan kesehatan yang mampu menjaga kesiapan fisik dan mental seluruh personelnya.

Dalam struktur organisasi Polri, fungsi pelayanan kesehatan diemban oleh kebijakan pelayanan kesehatan (Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu) yang berada di bawah koordinasi Pusat Kedokteran dan Kesehatan (Pusdokkes) Polri. Di tingkat kewilayahan, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan medis dan kesehatan kepolisian, termasuk melalui fasilitas rumah sakit Bhayangkara yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia. Salah satunya adalah Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu, yang memiliki tanggung jawab utama memberikan pelayanan kesehatan bagi anggota Polri, Aparatur Sipil Negara (ASN) Polri, keluarga besar kepolisian, dan masyarakat umum dalam kondisi tertentu.

Sebagai rumah sakit milik pemerintah yang berada di bawah Polri, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu mempunyai tanggung jawab untuk menjalankan aturan layanan kesehatan yang telah ditentukan oleh Pusdokkes Polri, sesuai dengan Peraturan Kapolri Nomor 7 Tahun 2013 tentang Pemeriksaan Kesehatan Berkala Kepolisian Negara Republik Indonesia. Aturan ini meliputi berbagai jenis layanan kesehatan seperti promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif, yang semuanya bertujuan menjaga kondisi kesehatan para personel dan membantu kesiapan kepolisian dalam operasional sehari-hari.

Pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan yang kurang optimal juga menunjukkan adanya permasalahan dalam kinerja kebijakan publik. Kinerja kebijakan dapat diukur melalui indikator efektivitas, efisiensi, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Dalam konteks Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu, evaluasi kinerja kebijakan diperlukan untuk menilai seberapa efektif dan efisien kebijakan pelayanan kesehatan Polri diimplementasikan, serta bagaimana kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan penerima layanan.

Dari aspek efektivitas, evaluasi perlu melihat apakah kebijakan pelayanan kesehatan yang diterapkan telah mencapai sasaran utama, yaitu memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, cepat, dan merata bagi anggota Polri dan masyarakat umum. Dari aspek efisiensi, perlu dinilai sejauh mana sumber daya manusia, sarana-prasarana, dan anggaran digunakan secara optimal tanpa menurunkan mutu pelayanan. Sedangkan dari aspek responsivitas, evaluasi akan mengukur kemampuan rumah sakit dalam menanggapi kebutuhan pasien secara cepat, tepat, dan empatik.

Selain faktor internal seperti manajemen dan tenaga medis, dukungan kebijakan serta pengawasan dari instansi induk (Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu dan Pusdokkes Polri) juga berperan besar dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan di rumah sakit Bhayangkara. Koordinasi lintas unit, transparansi penggunaan anggaran, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) menjadi kunci utama untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan prinsip akuntabilitas publik.

Perkembangan informasi teknologi itu juga menjadi faktor penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan. Di zaman digital sekarang, penggunaan sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS), catatan medis elektronik, dan sistem pendaftaran online jadi hal yang sangat dibutuhkan untuk membuat pelayanan lebih cepat, efisien, dan transparan. Saat membuka kebijakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu, penting banget untuk melihat sejauh mana inovasi teknologi ini sudah diterapkan dan dimanfaatkan dengan maksimal.

Selain itu, jika kita melihat dari sisi kelembagaan, layanan kesehatan yang bagus di rumah sakit Bhayangkara ini juga berdampak besar pada profesionalisme dan kinerja Polri secara keseluruhan. Anggota Polri yang kondisinya prima baik fisik maupun mental, pasti bisa menjalankan tugas dengan maksimal, menjaga keamanan tetap stabil, dan memberikan layanan terbaik untuk masyarakat. Jadi, kalau kebijakan layanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu berhasil, itu tidak hanya menguntungkan orang-orang yang langsung dapat layanan, tapi juga membuat kinerja institusi Polri di tingkat nasional jadi lebih baik.

LANDASAN TEORI

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan publik merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana kebijakan publik telah mencapai tujuan dan memberikan dampak terhadap masyarakat. evaluasi kebijakan dapat

dilakukan melalui enam kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Evaluasi kebijakan tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memeriksa proses implementasi kebijakan guna memastikan kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan di lapangan.

Sebagai sebuah kajian penting dalam ilmu politik, pengertian kebijakan publik secara terus menerus mengalami perkembangan mengikuti semakin kompleksnya dimensi yang terkait dalam praksis kebijakan publik itu sendiri. Perkembangan tersebut sudah barang tentu dimaksudkan untuk mendekatkan dimensi konseptual dengan realitas praksisnya. Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan- kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Y. Gede Sutmasa, 2021).

Kebijakan publik merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Ditinjau dari proses, kebijakan publik diartikan sebagai hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideologi, dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara. Oleh karena itu, kebijakan merupakan instrumen pemerintah untuk melakukan suatu tindakan dalam bidang tertentu seperti fasilitas umum, transportasi, pendidikan, kesehatan, perumahan, kesejahteraan, dan lain-lain yang dianggap akan membawa dampak positif bagi kehidupan warganya. Pengertian lainnya, kebijakan publik hanya sebatas dokumen-dokumen resmi seperti perundang-undangan, dan peraturan-peraturan pemerintah. Namun sebagian lagi mengartikan kebijakan publik sebagai pedoman acuan, strategi dan kerangka tindakan yang dipilih atau ditetapkan sebagai garis besar pemerintah dalam melakukan kegiatan pembangunan (Aminuddin Bakry, 2010).

Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu 'evaluation' yang dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai penilaian. Akar kata evaluasi dalam bahasa Inggris adalah 'value' yang dalam bahasa Indonesia adalah nilai. William Dun mengartikan bahwa evaluasi adalah melakukan penaksiran (appraisal), memberi skor (rating), dan menilai (assessment), segala hal yang berhubungan dengan cara untuk memproduksi dan melakukan analisis informasi berkaitan dengan nilai dan manfaat dari kebijakan (Warman, dkk, 2023)/(Hayat, 2019).

Suchman beranggapan bahwa evaluasi adalah suatu tahapan-tahapan yang dilakukan untuk mendeskripsikan, menemukan, dan memberikan informasi yang bermanfaat guna menilai alternatif keputusan. Hal yang sama disampaikan oleh Stufflebeam bahwa evaluasi adalah metode sains untuk melakukan tindakan program guna memperoleh ukuran yang objektif dan valid mengenai pencapaian program tersebut. Sementara itu Scriven menyatakan evaluasi adalah proses untuk menentukan manfaat, nilai, atau nilai suatu produk dari proses tersebut. Istilah yang merujuk dari proses ini meliputi menilai, menganalisis, mengkritik, memeriksa, menilai, memeriksa, meninjau peringkat dan mempelajari.

Evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang terstruktur untuk mengukur seberapa jauh kebijakan publik berhasil mencapai tujuannya, serta untuk mengetahui dampak, efektivitas, efisiensi, dan relevansinya terhadap kebutuhan masyarakat. Kegiatan ini meliputi pengumpulan, analisis, dan penafsiran data yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, sehingga dapat memberikan gambaran tentang keberhasilan serta kekurangan kebijakan tersebut. Melalui proses evaluasi, para pembuat kebijakan dapat mendapatkan masukan yang bermanfaat untuk perbaikan, pengembangan, atau bahkan penghapusan suatu kebijakan agar dapat lebih tepat sasaran dan memberikan dampak yang maksimal bagi masyarakat.

Salah satu prinsip penting dalam evaluasi kebijakan adalah transparansi. Proses dan hasil evaluasi harus dapat diakses oleh pihak terkait, dan terbuka terhadap kritik dan masukan. Ini penting untuk menjaga akuntabilitas, sekaligus mendorong perbaikan yang berkelanjutan. Evaluasi kebijakan juga harus dilihat sebagai proses yang berkelanjutan, bukan hanya kegiatan satu kali. Evaluasi berkala akan membantu institusi untuk terus menyesuaikan kebijakannya dengan perkembangan zaman, teknologi, dan kebutuhan masyarakat atau pemangku kepentingan.

Untuk menghasilkan kesimpulan mengenai seberapa jauh masalah yang telah terselesaikan, tetapi juga menyumbang pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari kebijakan, membantu dalam penyesuaian dan perumusan kembali masalah. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Selain itu tidak hanya untuk menilai hasil, tetapi juga proses manajerial, seperti kebijakan diterjemahkan ke dalam SOP, alur koordinasi, dan pengawasan dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan. Evaluasi juga menjadi dasar untuk melakukan perencanaan strategis di masa depan.

Dengan memahami kekuatan dan kelemahan kebijakan saat ini, organisasi dapat merumuskan strategi yang lebih tepat untuk menjawab tantangan ke depan, baik dari sisi peningkatan mutu layanan maupun penguatan kapasitas internal. Evaluasi ini penting sebagai umpan balik bagi pembuat kebijakan

agar dapat memperbaiki atau menyempurnakan kebijakan yang sedang berjalan. Melalui evaluasi, pemerintah atau lembaga pelaksana kebijakan dapat mengidentifikasi kesenjangan antara rencana dan pelaksanaan, serta memahami faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam proses tersebut. Evaluasi juga dapat digunakan untuk menentukan apakah kebijakan masih relevan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan politik yang terus berkembang. Adapun tujuan evaluasi kebijakan, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi berguna untuk mengantisipasi perubahan yang cepat terjadi beserta implikasi yang terlibat di dalamnya.
2. Untuk mengukur tingkat kesesuaian standar kinerja suatu kebijakan. Setiap kebijakan harus dibuat berdasarkan standar, dengan melakukan evaluasi maka derajat pencapaian standar dan sasaran kebijakan dapat diketahui.
3. Menentukan cost effectiveness dan cost-efficiency. Dengan evaluasi maka dapat dilakukan audit keefektifan biaya pengeluaran dalam pelaksanaan suatu kebijakan beserta manfaatnya dapat diketahui.
4. Mengetahui dampak dari kebijakan, maka akan terlihat pengaruh positif dan negatif dari kebijakan terhadap masyarakat sehingga dapat memperbaiki keadaan masyarakat.
5. Berperan untuk mengontrol kebijakan. Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah suatu kebijakan telah berjalan sesuai rencana atau terdapat penyimpangan dengan cara membandingkan pencapaian target yang diperoleh dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
6. Sebagai rekomendasi, evaluasi bertujuan untuk mengetahui dampak intervensi eksogen dengan mengidentifikasi hubungan sebab akibat sehingga evaluasi berperan penting dalam mendorong perbaikan kebijakan yang akan datang.
7. Eksplanasi, evaluasi bertujuan untuk mencari dan menemukan aspek dari kebijakan yang terlaksana dan tidak sehingga dapat dilihat kenyataan dari pelaksanaan kebijakan dan dibuat suatu kesimpulan mengenai semua hubungan dari semua realitas yang diamati.
8. Pengembangan staf program. Evaluasi bertujuan untuk memberikan saran atau masukan kepada manajer program terkait kinerja pegawai dalam mengatasi permasalahan pelanggan.
9. Kepatuhan. Melalui evaluasi maka dapat diketahui apakah perilaku para pemegang birokrasi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh rakyat atau pelaku lainnya yang telah sesuai atau menyimpang dari ketentuan undang-undang yang berlaku.
10. Akreditasi program. Evaluasi bertujuan untuk menghadapi tantangan kredibilitas atau akurasi kebijakan dengan tujuan untuk melindungi masyarakat yang menggunakan jasa pada suatu lembaga.
11. Akuntabilitas Untuk mengetahui pertanggungjawaban berupa transparansi dari pembuat kebijakan mengenai rencana dan tujuan dari kebijakan yang telah berjalan dengan melihat pengaruh signifikansi dari sebelum dan sesudah kebijakan tersebut diterapkan terhadap akibat sosial-ekonomi dari suatu kebijakan.
12. Feedback bagi pimpinan dan pegawai, Posavac & Carey menyatakan bahwa evaluasi sebagai tanggapan balik terhadap pelayanan sosial yang telah diberikan.
13. Memperkuat kedudukan politik. Apabila kebijakan tersebut berdampak positif bagi pemerintah maka kebijakan tersebut akan diteruskan.
14. Penemuan teori evaluasi baru atau riset evaluasi, maka akan memunculkan adanya teori baru dari para evaluator yang dapat digunakan sebagai dasar teori untuk mendukung penelitian selanjutnya.

Selain memiliki tujuan, evaluasi juga membagi dua jenis tipe, ialah antara lain sebagai berikut:

1. Tipe Evaluasi hasil (outcomes of public policy implementation) yang merupakan riset yang mendasarkan diri sebagai tujuan kebijakan. Berhasil tidaknya pelaksanaan kebijakan berdasarkan tingkat tercapainya tujuan program atau kebijakan.
2. Evaluasi proses (proses of public policy implementation) adalah penelitian evaluasi yang berdasarkan pada petunjuk teknis dan pelaksanaan yang telah ditetapkan. Ukuran keberhasilan kebijakan berdasarkan pada kesesuaian proses pelaksanaan dengan petunjuk yang tersedia.

Kinerja

Secara umum, kinerja menggambarkan tingkat keberhasilan dalam melaksanakan pekerjaan. Jika hasil yang dicapai sesuai atau bahkan melebihi standar yang ditentukan, maka kinerja dianggap baik. Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi yang dicapai seseorang, kelompok, maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Dalam organisasi atau instansi, kinerja bisa dilihat dari efektivitas, efisiensi, kualitas pelayanan, serta kepuasan pihak yang menerima layanan.

Menurut Hesti Widayanti (2022), Kinerja merupakan suatu hasil dari prestasi kerja atau sebuah hasil kerja seorang pegawai berdasarkan kuantitas dan juga kualitas yang ingin dicapainya di dalam

melaksanakan sebuah fungsinya sesuai dengan sebuah tanggung jawab. Pengertian dari kinerja yaitu yang mempengaruhi dari seberapa banyak dari mereka yang memberikan sebuah kontribusi kepada suatu organisasi. Dari perbaikan kinerja baik dari individu maupun ke dalam kelompok menjadi bahan perhatian guna untuk upaya meningkatkan suatu kinerja dalam organisasi (Luthfi & Bangun, 2024).

Faktor yang memengaruhi kinerja meliputi kemampuan individu, motivasi, ketersediaan sarana-prasarana, kepemimpinan, serta sistem manajemen yang digunakan. Tujuan penilaian kinerja biasanya untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan, mengidentifikasi kekurangan, serta menjadi dasar untuk perbaikan di masa depan. Jadi, kinerja bukan hanya hasil akhir, tapi juga proses bagaimana hasil itu dicapai dengan mempertimbangkan standar, aturan, dan tujuan yang berlaku. Kinerja adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi.

Dalam lingkungan organisasi publik seperti Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda, kinerja menunjukkan sejauh mana program dan kebijakan layanan kesehatan yang telah dibuat dapat memenuhi kebutuhan anggota kepolisian, keluarga, dan masyarakat. Mengukur kinerja organisasi, khususnya organisasi pemerintahan adalah dengan berpedoman pada Instruksi Presiden Republik Indonesia No. 7 Tahun 1999. Dimana dalam produk perundangan tersebut dijelaskan bahwa, Akuntabilitas Kinerja didefinisikan sebagai perwujudan kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggung-jawaban yang dilaksanakan secara periodik (Supriadi & Titien, 2019).

Kinerja Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil dari pelayanan kesehatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan, sasaran, dan standar operasional yang berlaku. Hal ini mencakup kecepatan, ketepatan, keamanan, serta kenyamanan layanan yang diberikan. Karena Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu adalah unit layanan publik dalam tubuh Polri, kinerjanya juga harus memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas publik dan transparansi.

Dari perspektif kebijakan publik, evaluasi kinerja di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu berarti mengukur sejauh mana kebijakan pelayanan kesehatan yang telah dirumuskan dapat diimplementasikan dengan efektif. Ini melibatkan pengukuran indikator seperti efektivitas program, efisiensi penggunaan sumber daya, kualitas pelayanan, pemerataan akses, serta kepuasan penerima layanan. Semua indikator tersebut harus disesuaikan dengan kondisi lapangan dan kebutuhan unik di lingkungan kepolisian. Adapun Tujuan kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat efektivitas suatu program, layanan, atau kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan.
2. Menilai efisiensi penggunaan sumber daya (manusia, waktu, biaya, sarana) dalam proses kerja.
3. Menganalisis kualitas pelayanan atau hasil kerja yang dirasakan langsung oleh pihak penerima manfaat.
4. Mengidentifikasi hambatan atau kendala yang memengaruhi capaian kinerja.
5. Memberikan dasar perbaikan bagi organisasi agar dapat meningkatkan mutu layanan dan pencapaian target.
6. Mengevaluasi responsivitas petugas atau aparatur dalam menanggapi kebutuhan, keluhan, dan harapan masyarakat atau pengguna layanan.
7. Manfaat dari kinerja sangat penting, terutama dalam konteks organisasi, pelayanan publik, atau pelayanan kesehatan. Secara umum, kinerja mencerminkan seberapa baik seseorang atau suatu sistem menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu ada juga manfaat dari kinerja, yaitu Sebagai Berikut:

1. Meningkatkan Efektivitas Organisasi, Kinerja yang baik membantu organisasi mencapai target dan visi secara tepat waktu dan efisien.
2. Mendorong Produktivitas, Karyawan atau sistem yang berkinerja tinggi menghasilkan output lebih banyak dan berkualitas.
3. Menjadi Dasar Evaluasi dan Pengambilan Keputusan, Data kinerja digunakan untuk menilai keberhasilan program, menentukan promosi, atau merancang kebijakan baru.
4. Meningkatkan Kepuasan Stakeholder, Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan, pasien, atau masyarakat.
5. Mendorong Inovasi dan Perbaikan Berkelanjutan, Evaluasi kinerja membuka ruang untuk pembelajaran dan pengembangan sistem yang lebih baik.

Efektivitas menjadi salah satu ukuran utama kinerja di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu. Misalnya, program pemeriksaan kesehatan rutin untuk anggota kepolisian bertujuan untuk mendeteksi dini masalah kesehatan agar tidak mengganggu tugas. Kinerja dianggap efektif jika target

jumlah pemeriksaan tercapai dan menghasilkan penurunan angka keluhan kesehatan. Efektivitas ini juga dapat diukur dari keberhasilan program vaksinasi, penanganan gawat darurat, dan kampanye kesehatan preventif.

Efisiensi di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu berkaitan dengan bagaimana sumber daya seperti tenaga medis, peralatan, obat-obatan, dan anggaran digunakan secara optimal untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Misalnya, waktu pelayanan yang singkat tanpa mengorbankan kualitas atau penggunaan obat yang tepat dosis dan tepat indikasi. Efisiensi ini penting mengingat sumber daya yang dimiliki Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu terbatas dibandingkan rumah sakit umum.

Pada kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas dalam evaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu merujuk pada sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan mampu menanggapi kebutuhan, keluhan, serta harapan anggota kepolisian, keluarga, maupun masyarakat umum secara cepat, tepat, dan memuaskan.

Kualitas pelayanan

Menjelaskan bahwa mutu layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengawasan terhadap tingkat keunggulan tersebut agar keinginan pengguna terpenuhi. Kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana terdapat perbedaan antara realitas dan harapan pengguna mengenai layanan yang diterima. Berdasarkan pendapat Kotler kualitas mencakup keseluruhan karakteristik dan atribut dari sebuah produk atau layanan yang berpengaruh pada kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan yang tersurat atau tersirat (Wahyu, Muhammad & Jauchar, 2018).

Kualitas pelayanan tidak hanya diharapkan dan dinilai dari perusahaan perusahaan yang menjual produk yang diinginkan. Salah satu tempat yang memerlukan perhatian terkait kualitas pelayanannya adalah instansi pemerintahan. Kerap kali kita mengeluh tentang pelayanan di instansi pemerintahan yang cenderung kurang atau tidak memenuhi kriteria yang diharapkan. Namun pada dasarnya standar kualitas pelayanan di instansi pemerintahan telah memiliki standar-standar tersendiri yang harus dipenuhi.

Kinerja Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu yang berkualitas tercermin dari tenaga medis yang kompeten, fasilitas yang memadai, pelayanan yang ramah, dan sistem administrasi yang rapi. Kualitas juga berkaitan dengan akurasi diagnosis, keberhasilan tindakan medis, serta kelengkapan obat-obatan. Jika kualitas terjaga, tingkat kepercayaan personel terhadap Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu akan semakin tinggi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Masyarakat berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta merata dan non diskriminatif, sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi.

Sarana pelayanan ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
4. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
5. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Upaya meningkatkan produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan suatu anggota pemerintah maupun swasta kepada masyarakat atau kliennya harus dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan para anggota tersebut. Artinya rendahnya produktivitas kerja dan mutu pelayanan yang diberikan seorang pegawai tidak semata-mata disebabkan oleh tindakan dan perilaku yang disfungsi akan tetapi sangat mungkin karena tingkat pengetahuan dan keterampilan yang tidak sesuai dengan tugas yang dipegang olehnya. Produktivitas ini dapat diukur melalui jumlah tindakan medis, jumlah pasien yang dilayani, dan frekuensi kegiatan penyuluhan atau program kesehatan preventif. Produktivitas yang tinggi akan berdampak positif pada citra Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu di mata internal Polri maupun masyarakat.

Pohan (2007), menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik; 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat (Wahyu, Muhammad & Jauchar, 2018).

Kepuasan penerima layanan merupakan indikator kinerja yang bersifat subjektif namun sangat penting. Meskipun Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu adalah unit internal Polri, kepuasan personel dan keluarga terhadap pelayanan yang diberikan akan memengaruhi motivasi mereka untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan ini. Tingkat kepuasan dapat diukur melalui survei, wawancara, atau analisis jumlah keluhan dan pujian yang diterima. Pemerataan dan responsivitas layanan juga menjadi tolok ukur. Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu harus memastikan bahwa seluruh personel, baik yang bertugas di pusat maupun di wilayah terpencil, mendapatkan akses pelayanan yang setara. Responsivitas diukur dari kecepatan dan ketepatan tanggapan terhadap kebutuhan mendesak, seperti kasus cedera saat tugas atau wabah penyakit yang menyerang anggota.

Dengan demikian, kinerja Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu adalah hasil dari sinergi antara sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas yang memadai, sistem manajemen yang baik dan kebijakan yang tepat. Evaluasi kinerja yang komprehensif akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan unit ini, serta menjadi dasar untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan kesehatan yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Pada akhirnya, kinerja yang baik di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu akan berkontribusi pada kesiapan dan profesionalisme kepolisian dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat.

Teori Pelayanan Kesehatan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Dwiyanto dkk, (2010: 14) berpendapat bahwa pelayanan publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan pelayanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan (Wahyu, Muhammad & Jauchar, 2018).

Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah merupakan sub-sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat meskipun demikian, tidak berarti bahwa pelayanan kesehatan masyarakat tidak melakukan pelayanan kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan). Oleh karena ruang lingkup pelayanan kesehatan masyarakat menyangkut kepentingan rakyat banyak. Maka, peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan mempunyai porsi yang besar.

Bentuk tanggung jawab pemerintah dan masyarakat dalam upaya menjamin kesejahteraan rakyat melalui pencegahan, pengobatan, dan pemulihan kesehatan. Dalam pelayanan kesehatan, indikator tersebut bisa berupa tingkat kepuasan pasien, waktu pelayanan, ketersediaan obat, atau penurunan angka penyakit tertentu. Pelayanan ini harus bermutu, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Dalam konteks Polri, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu (kebijakan pelayanan kesehatan) adalah unit pelaksana yang bertanggung jawab atas pelayanan kesehatan kepada anggota Polri dan keluarganya.

kebijakan pelayanan kesehatan Kepolisian Daerah (Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda) merupakan unit pelaksanaan di bawah Kepolisian Daerah (Polda) yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kedokteran dan kesehatan bagi anggota Polri, ASN Polri, serta masyarakat umum. Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu memiliki peran penting dalam menjaga kesiapan dan kesehatan personel kepolisian guna menunjang tugas-tugas kepolisian yang

bersifat operasional maupun administratif. Pelayanan ini mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Pada pelaksanaan Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda mengelola fasilitas kesehatan seperti klinik, ruang UGD, laboratorium, dan apotek. Selain itu, unit ini juga memiliki personel kesehatan yang profesional seperti dokter umum, dokter gigi, perawat, tenaga farmasi dan tenaga laboratorium. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat pengobatan, tetapi juga mencakup pemeriksaan kesehatan berkala, imunisasi, screening gigi dan mulut. Pemeriksaan berkala ini sangat penting untuk mendeteksi dini potensi gangguan kesehatan di kalangan anggota kepolisian.

Selain memberikan layanan internal, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda juga aktif dalam kegiatan eksternal berupa bakti sosial kesehatan kepada masyarakat. Hal ini meliputi pengobatan massal, donor darah, vaksinasi, serta kegiatan trauma healing pada korban bencana atau kejadian luar biasa. Pelayanan ini menunjukkan peran Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu sebagai institusi yang mendukung tugas kepolisian dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat melalui pendekatan kesehatan. Dalam kondisi darurat atau operasi khusus seperti pengamanan unjuk rasa, pemilu, atau bencana alam, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda juga mengerahkan Tim Medis Lapangan dan Ambulans Taktis. Mereka bertugas memberikan pertolongan pertama, evaluasi medis, serta pemantauan kesehatan personel di lapangan. Ini menegaskan bahwa Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu tidak hanya menjadi fasilitas pelayanan kesehatan biasa, tetapi juga bagian integral dari sistem taktis Polri.

Dengan mengintegrasikan aspek pelayanan kesehatan dan fungsi operasional kepolisian, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu Polda berkontribusi besar dalam mendukung kesiapsiagaan institusi Polri. Peran ini semakin penting di era modern yang mana tantangan kesehatan fisik dan mental terhadap petugas keamanan semakin kompleks. Oleh karena itu, penguatan kapasitas dan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu menjadi krusial dalam membentuk institusi kepolisian yang profesional dan tangguh.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian ini cenderung menggunakan data, kemudian dianalisis berdasarkan teori yang ada dan lebih menekankan deskriptif kualitatif yang nyata tanpa melebih-lebihkan. Fokus kajian ini adalah evaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan di rumah sakit bhayangkara TK II polda Bengkulu.

Menurut (Sugiyono, 2005), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Penelitian kualitatif diartikan sebagai penelitian yang orientasinya untuk mengumpulkan berbagai informasi berkenaan dengan kejadian yang ada dengan cara memahami fenomena yang menjadi bahasan pada penelitian (Ismail & Sri, 2019:75).

Penelitian kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan di di rumah sakit bhayagkara TK II polda Bengkulu. Jenis penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mengungkap makna di balik data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai kinerja kebijakan pelayanan kesehatan.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman. Analisis ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai data jenuh. Menurut Miles dan Huberman (1992), Analisis data kualitatif terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu :

1. Reduksi data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian yaitu evaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan pada rumah sakit bhayangkara. Data yang tidak sesuai dengan fokus penelitian akan disisihkan sehingga analisis lebih terarah.

2. Penyajian data (data display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, maupun gambar sehingga memudahkan pemahaman mengenai fenomena yang diteliti. Penyajian data ini membantu peneliti dalam melihat pola, hubungan, serta makna yang terkandung dalam informasi mengenai evaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan.

1. Kesimpulan

Kesimpulan disusun berdasarkan temuan lapangan terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara, mencakup sumber daya manusia, SOP, mekanisme layanan, efektivitas, dan efisiensi. Data dianalisis dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan permasalahan selama pelaksanaan kebijakan untuk menilai kesesuaian dengan tujuan dan pedoman Pusdokes Polri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data Personel Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu

Tabel 4.2 Data Personel RS. Bhayangkara Bengkulu Berdasarkan Kuantitas

No.	Pangkat	DSPP	RILL			KET
			POLRI	PNS	JML	
I	Struktural	51	16	17	33	
1	AKBP	1	1	0	1	
2	KOMPOL/PNS GOL IV	4	0	1	1	
3	PAMA/PNS GOL III	20	4	12	16	
4	BINTARA PNS GOL II	26	11	4	15	
II	FUNGSIONAL	104	1	73	74	
1	AHLI MADYA (AKPB/PNS IV.b)					
2	AHLI MUDA (KP/PNS IV.a)	9	0	9	9	
3	AHLI PRATAMA (AKP/PNS III c/d)	24	0	16	16	
4	PENYELIA (AKP/PNS III c/d)	17	0	2	2	
5	PELAKSANA LANJUTAN (IP/PNS III a/b)	25	0	12	12	
6	PELAKSANA (BA/PNS II a/b/c/d/ef)	25	0	29	29	
III	BINTARA (DALAM RANGKA BEROBAT)	0	17	0	17	
JUMLAH TENAGA ORGANIK		155	34	88	124	Anggota & PNS
PPPK		0	0	0	2	PPPK

Pembahasan

Berikut pembahasan hasil penelitian dari wawancara mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) di rumah sakit bhayangkara TK II Polda Bengkulu dalam hal ini yang di wawancara atau di observasi adalah pegawai, tenaga medis dan masyarakat atau pasien yang ada di sekitar rumah sakit bhayangkara. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan peneliti berkaitan dengan bagaimana evaluasi kinerja kebijakan pelayanan kesehatan di rumah sakit bhayangkara TK II Polda Bengkulu.

Jumlah Tenaga Kerja Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu

Faktor sumber daya manusia sebagai motivator dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan rumah sakit, tidak terlepas dari pertimbangan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia itu sendiri. Kekuatan personel yang dilibatkan dalam pelayanan kesehatan Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu meliputi personel yang termasuk dalam struktur organisasi rumah sakit Bhayangkara Bengkulu dan yang di luar Struktur, data kekuatan personel Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu, adalah sebagai berikut:

SOP dan Landasan Hukum Operasional Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu

SOP di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu berfungsi sebagai pedoman kerja bagi seluruh tenaga kesehatan dan pegawai rumah sakit agar pelaksanaan pelayanan kesehatan berjalan sesuai standar mutu, akreditasi, dan ketentuan hukum yang berlaku. Setiap unit pelayanan memiliki SOP tersendiri yang mengatur langkah-langkah kerja mulai dari tahap penerimaan pasien, proses pemeriksaan, tindakan medis, penunjang diagnostik, hingga pemulangan atau rujukan pasien.

Pelaksanaan SOP dimulai dari prosedur pendaftaran pasien di Instalasi Rekam Medis yang telah menggunakan sistem digital Khanza Hospital Management System. Sistem ini mendukung penerapan prinsip less paper system dan mempercepat pelayanan administrasi. Setelah terdaftar, pasien diarahkan ke unit pelayanan sesuai kebutuhan medis, seperti Instalasi Gawat Darurat (IGD), rawat jalan, atau rawat inap. Di IGD, SOP mengatur penanganan pasien berdasarkan tingkat kegawatan melalui proses triase (prioritas penanganan darurat), stabilisasi kondisi pasien, dan koordinasi dengan unit penunjang seperti radiologi, farmasi, dan laboratorium.

Untuk pelayanan rawat jalan dan rawat inap, SOP mengatur tahapan pemeriksaan oleh dokter umum atau spesialis, pemberian terapi, observasi pasien, serta pencatatan hasil pemeriksaan dalam rekam medis elektronik. Dalam unit penunjang seperti laboratorium, radiologi, farmasi, dan instalasi gizi, SOP menekankan pentingnya ketepatan prosedur, keselamatan pasien (patient safety), dan pengendalian infeksi nosokomial. Sementara pada instalasi bedah sentral, SOP mengatur seluruh rangkaian operasi mulai dari persiapan pra-bedah, pelaksanaan tindakan, hingga pemantauan pasca-bedah, dengan memperhatikan sterilitas yang dijamin oleh Instalasi CSSD (Central Sterile Supply Department).

Berdasarkan Dasar Hukum terkait dengan Operasional Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu, adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2023, tentang Kesehatan.
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009, tentang Rumah Sakit.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2014, Tentang Tenaga Kesehatan.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM.
6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. YM.02.04.3.1.508 pada tanggal 24 Januari 2007, tentang Pemberian izin Penyelenggaraan Rumah sakit Umum dengan nama Rumah Sakit Bhayangkara Jitra Bengkulu.
7. Peraturan Kapolri Nomor 11 Tahun 2011 tanggal 31 Juni 2011 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Bhayangkara Kepolisian Republik Indonesia.
8. Permenkes RI Nomor 03 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
9. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 204/ KMK.05/2014, tentang Penetapan Rumah Sakit Bhayangkara TK III Bengkulu sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.
10. Keputusan Kapolri nomor: Kep/2157/XII/2024 tanggal 30 Desember 2024 tentang Peningkatan Klasifikasi Rumah Sakit Bhayangkara Bengkulu Kepolisian Daerah Bengkulu.

Mekanisme layanan

Mekanisme layanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu dilaksanakan secara terstruktur dan terintegrasi sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit yang telah terakreditasi paripurna. Proses pelayanan diawali dari tahap pendaftaran pasien melalui Instalasi Rekam Medis yang telah menggunakan sistem digital Khanza Hospital Management System sehingga proses administrasi berjalan cepat, akurat, dan efisien. Setelah pasien terdaftar, pelayanan diarahkan berdasarkan kebutuhan medis melalui instalasi rawat jalan, rawat inap, maupun gawat darurat. Instalasi rawat jalan meliputi berbagai Poli spesialis seperti Poli anak, Poli penyakit dalam, Poli bedah, Poli kebidanan, Poli syaraf, Poli mata, dan Poli gigi. Sementara itu, bagi pasien yang membutuhkan tindakan medis mendesak, pelayanan diberikan melalui Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang beroperasi selama 24 jam dan didukung oleh tenaga medis serta peralatan life saving dengan akses langsung ke unit penunjang seperti laboratorium, farmasi, dan radiologi.

Bagi pasien yang memerlukan perawatan lanjutan, Rumah Sakit Bhayangkara menyediakan instalasi rawat inap dengan kapasitas 120 tempat tidur yang terbagi dalam beberapa kelas, mulai dari kelas III hingga VIP, serta dilengkapi dengan ruang isolasi, ICU, NICU, dan ruang tahanan. Seluruh pelayanan medik dan keperawatan dikoordinasikan oleh Subbidang Pelayanan Medik dan Kedokteran Kepolisian yang bekerja sama dengan Subbidang Penunjang Medik dan Umum. Unit penunjang tersebut mencakup laboratorium, radiologi, fisioterapi, farmasi, gizi, serta instalasi sterilisasi (CSSD) yang menjamin kebersihan dan keamanan alat medis.

Selain pelayanan kuratif, rumah sakit ini juga melaksanakan fungsi promotif dan preventif seperti penyuluhan kesehatan, pemeriksaan kesehatan rutin (medical check-up), serta pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) dan Keluarga Berencana (KB). Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu juga memiliki unit Kedokteran Kepolisian (Dokpol) yang menangani kegiatan forensik, visum et repertum, dan identifikasi korban bencana (Disaster Victim Identification). Seluruh proses pelayanan dijalankan berdasarkan prinsip keselamatan pasien (patient safety), efisiensi waktu, dan profesionalitas tenaga kesehatan.

Secara keseluruhan, mekanisme layanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu telah mencerminkan pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada mutu dan kepuasan pasien. Pelayanan dilakukan dengan menerapkan budaya kerja "CAMKOHA" (Cermat, Akurat, Modern, Konsisten, Optimis, Humanis, dan Aman) yang menjadi pedoman perilaku seluruh tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal, cepat tanggap, dan beretika sesuai dengan visi rumah sakit sebagai rumah sakit unggulan di Provinsi Bengkulu dan sekitarnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu telah berjalan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi efektivitas, kebijakan telah mampu memenuhi tujuan utamanya yaitu memberikan layanan kesehatan yang cepat, tepat, dan berkualitas bagi anggota Polri, ASN Polri, keluarga, serta masyarakat umum. Program pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan pelayanan gawat darurat menunjukkan capaian positif terhadap peningkatan derajat kesehatan pengguna layanan. Dari aspek efisiensi, rumah sakit telah mengoptimalkan sumber daya yang tersedia melalui pengelolaan tenaga medis, penggunaan anggaran secara tepat, dan penerapan sistem monitoring pelayanan. Namun, beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas dan tenaga kesehatan masih perlu mendapat perhatian lebih. Rumah sakit menunjukkan kemampuan yang baik dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan pasien secara cepat dan profesional, yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap institusi Polri. Secara keseluruhan, kinerja kebijakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu dapat dikategorikan efektif dan efisien, meskipun perlu penguatan berkelanjutan dalam aspek koordinasi antar unit dan inovasi teknologi informasi.

Saran

Untuk meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan kesehatan di masa mendatang, Rumah Sakit Bhayangkara TK II Polda Bengkulu disarankan untuk memperkuat koordinasi antara unit pelayanan, meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia melalui pelatihan profesional berkelanjutan, serta memperluas pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) guna mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi. Pemerintah melalui Pusdokkes Polri juga diharapkan memberikan dukungan kebijakan yang lebih kuat, terutama dalam hal anggaran, pengawasan, dan pengembangan fasilitas medis. Selain itu, penting untuk meningkatkan pendekatan humanis dan komunikasi publik agar pelayanan semakin berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Frans Tjahyono, Obing Katubi, Andika Ajie Baskoro, (2023). Optimalisasi Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Pada Polri. *JURNAL LITBANG POLRI*, 91.
- Y. Gede Sutmasa, (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Cakrawarti*, 27.
- Aminuddin Bakry, (2010). Kebijakan Pendidikan Sebagai Kebijakan Publik. *Jurnal MEDTEK*.
- Warman, Laili Komariyah & Khairunnisa Fitrah Umi Kaltsum, (2023). Konesp Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 26-27.

- Luthfi Umamul Husna & Bangun Putra Prasetya, (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. *Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA)*, 21.
- Supriadi Noor & Titine Agustina, (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Personil Polisi Biddokkes Polda Kalimantan Selatan. *Journal Of Managemet and Business*, 277.
- Wahyu Nuviana, Muhammad Noor & Jauchar B, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di UPTD Puskesmas Lempake. *eJournal Ilmu Pengetahuan*, 1622-1623.
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M. Si & Dra. Sri Hartati, M. Si. Metode Penelitian Sosial..., hlm 75.