

## Analisis Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di RSUD Dr. Tengku Mansyur, Kota Tanjungbalai

### *Analysis of The Services in Emergency Installation (ER) and Inpatient (Class III) at RSUD Dr. Tengku Mansyur, Tanjungbalai City*

**Mahyaruddin Salim B, Isnaini\* & Adam**

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik  
Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 2023-01-28; Direview: 2023-04-28 ; Disetujui: 2023-05-15

\*Corresponding Email: [isnaini@staff.uma.ac.id](mailto:isnaini@staff.uma.ac.id)

#### **Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Kualitas pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik sehingga menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik, salah satunya yaitu banyaknya fasilitas yang harus direnovasi dan kurangnya tenaga Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai. Adapun Tujuan penelitian ini yaitu Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai dan Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai. Adapun metode penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan PERMENPAN No. 19 Tahun 2021 sudah berjalan dengan baik hal ini karena ke lima poin yang ada di PERMENPAN seperti jenis pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan serta sarana dan prasarana sudah berjaln dengan baik. Kemudian tidak hanya itu adanya faktor penghambat seperti dibutuhkannya penambahan tenaga manusia (SDM) serta perbaikan sarana rumah sakit yang belum maksimal di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai.

**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan; Rumah Sakit Umum Daerah

#### **Abstract**

*This research is motivated by the quality of public services that have not been implemented properly, causing poor public service delivery which is a necessity for the government to make improvements in public services, one of which is the number of facilities that must be renovated and the lack of human resources at the Regional General Hospital (RSUD). Dr. Tengku Mansyur Tanjung City Hall. The purpose of this study is to determine the quality of services for the Emergency Room (IGD) and Inpatient Care (Class III) at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai City and to find out what factors are inhibiting the Emergency Installation (IGD) and Inpatient (Class III) Services at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai City. The research method uses a qualitative approach with a descriptive type. The results of this study indicate that based on PERMENPAN No. 19 of 2021 has gone well, this is because the five points in PERMENPAN such as types of services, service procedures, turnaround times, service fees and facilities and infrastructure have gone well. Then not only that there are inhibiting factors such as the need for additional human resources (HR) and improvement of hospital facilities that have not been maximized at the Regional General Hospital (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Tanjungbalai City.*

**Keywords:** Quality; Service; Regional General Hospital

**How to Cite:** Salim, M. Isnaini & Adam. (2023). Analisis Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di RSUD Dr. Tengku Mansyur, Kota Tanjungbalai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (4): 2675 -2685



## PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mahsyar, 2011). Sehingga Kualitas pelayanan publik belum terlaksana dengan baik hingga menyebabkan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah yang memiliki fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut (Dwiyanto, 2008). Perbaikan pelayanan publik menjadi salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan atau birokrasi.

Hal ini menggambarkan seberapa pentingnya kualitas pelayanan publik untuk menjadi perhatian pemerintah saat ini agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rumah Sakit adalah salah satu instansi pelayanan publik di bidang Kesehatan, yang berdasarkan Ketentuan Umum Permenkes No. 3 Tahun 2020 Pasal 1 No. 1 yang berbunyi "Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Rumah Sakit Umum tipe C milik Pemerintah yang bergerak dalam Pemberian Jasa Pelayanan Kesehatan kepada Masyarakat dengan berbagai penyakit yang mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis dan sub spesialis terbatas.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati, yakni tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur dengan membandingkan antara harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima atau dirasakannya. Terlebih lagi Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan baik dalam Kota Tanjungbalai maupun yang datang dari luar daerah seperti Kabupaten Asahan, Labuhan Batu dan Provinsi Riau khususnya Kec. Panipahan.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) yang melayani pelayanan Kesehatan selama 24 jam memiliki jumlah tenaga dokter umum sebanyak 10 orang yang dibagi dalam 2 shift, serta 26 orang tenaga perawat yang dibagi dalam 3 shift, dari tabel di atas hal ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang datang untuk berobat setiap harinya, sehingga menyebabkan banyaknya pasien yang menunggu lama dan juga harus datang keesokan harinya untuk berobat.

Data fasilitas tempat tidur berdasarkan kelas pada Tahun 2021 diketahui bahwa jumlah tempat tidur di ruang Rawat Inap (Kelas III) sudah menyediakan tempat tidur sebanyak 117 (seratus tujuh belas) buah dan ini sudah sesuai dengan "Standar jenis pelayanan Kemenkes Nomor 3 Tahun 2020 Pasal 17 sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf c merupakan Rumah Sakit Umum yang memiliki jumlah tempat tidur paling sedikit 100 (seratus) buah", namun dikarenakan jumlah pasien yang akan rawat inap (kelas III) terlalu banyak, hal ini menyebabkan tenaga kesehatan mengambil tempat tidur dari ruangan pelayanan lain, lalu memposisikan tempat tidur pasien tersebut dalam satu ruangan disusun berdekatan tanpa adanya penyekatan antar pasien sehingga hal ini menyebabkan tidak adanya privasi tersendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui Kualitas dan factor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai.



## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengetahui gejala sentral tersebut peneliti mewawancarai dengan menggunakan pertanyaan umum dan luas. Informasi yang disampaikan berupa kata ataupun teks lalu dianalisis dengan menggunakan pertanyaan umum, mendetail menuju ke permasalahan (Creswell, 2008).

Adapun deskriptif menurut Sugiyono (2010) adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel baik satu ataupun lebih independen tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan yang lain. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi gambaran secara sistematis actual dan akurat mengenai fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang dimiliki.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dimana pemecahan masalah yang diselidiki menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang terlihat dilapangan. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai dapat memenuhi harapan masyarakat.

Data merupakan kumpulan dari fakta-fakta yang didapatkan pada saat penelitian berlangsung. Inti dari sumber data ini yaitu subjek asal dari mana data tersebut dapat diperoleh (Arikunto, 2006). Fakta yang berupa data tersebut kemudian diolah kembali sehingga dapat dijabarkan secara jelas dan dapat dengan mudah dipahami oleh orang lain. Sumber data dari penelitian terdiri dari dua jenis, yaitu jenis data primer dan jenis data sekunder.

Data primer adalah untuk mencari data yang akurat yaitu keterangan akurat dari Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai. Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung, yang berupa dokumen-dokumen dan berbagai dokumentasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai.

Teknik pengumpulan data adalah langkah penting dalam penelitian ilmiah karena data yang dihasilkan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Adapun teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini ada tiga, yaitu antara lain:

1. Observasi (Pengamatan). Observasi Dalam penelitian ini adalah Observasi partisipan dimana penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap kualitas layanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai.
2. Wawancara (interview). Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini, para informan di wawancarai secara lisan sehubungan dengan kualitas layanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai.
3. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2010) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya monumental dari seseorang. Hasil akan wawancara akan lebih baik apabila didukung oleh dokumen dan menambah informasi untuk penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen resmi sebagai berikut:

1. Laporan Pelayanan Rumah Sakit di unit Instalasi Gawat darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai per tahun 2021.
2. Jumlah penduduk Kota Tanjungbalai per tahun 2021.
3. Data Pegawai Rumah Sakit khususnya Tenaga Kesehatan di unit Instalasi Gawat darurat (IGD) dan di Ruang Rawat Inap (Kelas III) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai per tahun 2021.
4. Jumlah Ruang Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai per tahun 2021.

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan



permasalahan penelitian. Informan penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2010).

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Informan Kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi/fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama dalam hal ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Dr. Tengku Mestika Mayang.
2. Informan Utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang diperlukan dalam penelitian. Informan Utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Dalam hal ini Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM dan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM.
3. Informan Pendukung (Tambahan) merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Dalam hal ini Tenaga Kesehatan atau Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai yaitu: Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) bernama dr. Isma Niada Ningsih, 1 orang Pasien bernama ibu Rodiah dan 2 orang keluarga pasien yang bernama Bapak Darwis dan Ibu Rosna.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teori Huberman dan Miles dalam Hardani (2020) yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung balai**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai, dalam kajian ini mengikuti Permenpan No. 19 Tahun 2021 yang berdasarkan Jenis Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana. Dan dikuatkan teori Zeithaml dalam Fandy & Gregorius (2005) bahwasanya kualitas pelayanan harus memiliki lima dimensi seperti Realiability (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan *Tangible* (Berwujud).

#### **A. Jenis Pelayanan**

Jenis pelayanan dalam dimensi Empathy (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pasien pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana pihak rumah sakit diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengorganisasian yang nyaman bagi pasien. Dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warna negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam pelayanan publik.

Informasi inipun juga diperoleh dari informan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Dr. Tengku Mestika Mayang mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik dalam memahami keinginan pasien sehingga pelayanan berjalan efektif dan akurat dalam hal pelayananpun kami selalu menerapkan Permenkes No. 3 Tahun 2020 pelayanan yang professional di RSUD Dr. Tengku Mansyur," (Wawancara 12 Desember 2022).



Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai telah memiliki rasa empati yang sangat tinggi dalam menanggapi kebutuhan pasien sehingga pelayanan berjalan dengan optimal, belum lagi dalam pelayanan kami selalu menerapkan UU No.25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM, bahwa "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai selalu paham dan memberikan perhatian kepada semua pasien tentang permasalahan/ keinginan pasien misalnya dalam pemilihan ruangan ataupun kebutuhan lainnya, bila ada pasien bertanya dan meminta bantuan, maka tenaga kesehatan akan membantu dan mengarahkan pasien dimana dan apa yang harus disiapkan atau diselesaikan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik karena Tenaga Kesehatan selalu memperhatikan kebutuhan semua pasien tanpa membeda-bedakan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama ibu Rosda mengatakan bahwa, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik karena petugas tenaga kesehatan peduli dan memperhatikan permasalahan dari pasien seperti dalam proses dalam pembayaran, penembusan obat, dll," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu keluarga pasien yang bernama Bapak Darwis mengatakan, "Perhatian petugas layanan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik, tenaga namun masih kurangnya jumlah dokter yang ada di RSUD ini membuat pelayanan jadi lambat," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Berdasarkan wawancara di atas maka penulis menyimpulkan bahwa jenis pelayanan yang berdasarkan Permenpan No. 19 Tahun 2021 sudah berjalan dengan baik, hal ini karena para petugas maupun dokter yang bekerja di Rumah sakit tersebut selalu berkomunikasi dengan baik terhadap pasien, ramah, serta selalu cepat dalam menyikapi keluhan pasien. Dalam hal ini para dokter dan juga kepala bagian rumah sakit selalu menerapkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan juga Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klarifikasi dan Perizinan Rumah Sakit sehingga pelayanan yang mereka berikan dapat memuaskan masyarakat yang menjalani masa perobatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai.

## **B. Prosedur Pelayanan**

Dalam Mulyadi (2010) prosedur adalah suatu kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam ataupun secara berulang-ulang. Prosedur pelayanan ini juga berdasarkan *Reliability* (Keandalan) dengan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang diinginkan dengan akurat dan memuaskan (Winarno, 2012). Serta sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Prosedur tersebut juga dijelaskan oleh Bapak bernama Dr. Tengku Mestika Mayang selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai adalah, "Tenaga Kesehatan sudah handal dalam melaksanakan tugasnya, mampu melayani pasien dengan cepat, tepat sesuai dengan keinginan pasien, namun demikian kehandalan Tenaga Kesehatan perlu ditingkatkan terus menerus agar pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih memuaskan dari yang ada saat ini," (Wawancara 08 Agustus 2022).



Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, "Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik, semua petugas Tenaga Kesehatan adalah orang-orang yang handal dalam melakukan tugas, mampu memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan belum lagi dalam melayani pasien kami selalu menggunakan pedoman (*Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*)," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM, "Semua Tenaga Kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah handal dan mahir untuk melakukan tugasnya karena sudah lama dibagian pelayanan kesehatan sehingga sudah paham akan tugas kesehariannya seperti melayani pasien, mengobati, dan merespon semua kebutuhan pasien sesuai dengan SOP yang ada," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, "Tenaga Kesehatan sudah handal dalam melaksanakan tugasnya karena dapat memberikan pelayanan yang cepat/segera, akurat juga memuaskan, selain itu Tenaga Kesehatan juga bersikap baik dan tidak membeda-bedakan semua pasien, sehingga menumbuhkan rasa nyaman terhadap semua pasien," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama ibu Rosda mengatakan bahwa, "Tenaga Kesehatan menurut saya sudah handal dan memahami tugasnya sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat/segera sesuai yang diharapkan pasien," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu keluarga pasien yang bernama Ibu Rosna mengatakan, "Petugas layanan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik melaksanakan pelayanan kepada pasien dengan segera dan akurat," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Berdasarkan pemaparan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa petugas pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah handal dan memahami tugasnya dalam memberikan pelayanan yang cepat segera dan akurat terkait administrasi dan pelayanan rawat inap (kelas III), selain itu tenaga kesehatan juga bersikap baik dan tidak membeda-bedakan pasien, sehingga menumbuhkan rasa senang terhadap semua tenaga kesehatan mereka juga selalu menggunakan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimana dalam hal ini prosedur yang diharapkan akan berjalan sesuai yang diinginkan karena telah melayani pasien dengan baik.

### **C. Waktu Penyelesaian**

Waktu Penyelesaian ini digunakan dalam secara *Responsiviness* (Daya Tanggap) untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pasien dengan penyampaian informasi yang jelas, maka kemampuan pegawai atau perawat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan (Pollit & Bouckaert, 2000). Termasuk di dalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian yang diterima pasien dengan segera.

Sikap tanggap petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai harus menjadi budaya kerja agar pelayanan kesehatan dan waktu penyelesaian yang dilakukan dapat dirasakan baik dan memuaskan. Hal ini akan terwujud bila petugas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien.

Maka dalam hal ini Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Dr. Tengku Mestika Mayang mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah maksimal memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap untuk memberikan informasi yang jelas mengenai kebutuhan pasien," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, "Pelayanan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah maksimal karena pelayanan yang diberikan sudah cepat dan jelas sehingga pasien merasa puas," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah cepat tanggap (responsif) memberikan pelayanan kepada pasien dengan memberikan informasi atau penjelasan yang tepat dan akurat terhadap kebutuhan pasien sehingga pasien merasa puas karena kebutuhannya tersampaikan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik karena petugas layanan kesehatan dapat membantu memberikan informasi dengan cepat dan tepat tanpa menunggu lama, petugas kesehatan langsung mengarahkan pasien yang dibutuhkannya," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama ibu Rosda mengatakan bahwa, "Pelayanan yang diberikan petugas layanan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah baik dalam membantu dan memberikan pelayanan cepat dan tepat, dan jika mereka salah, maka mereka segera memperbaikinya," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu pasien yang bernama Ibu Rodiah mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah responsif kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat dan mudah dipahami sesuai harapan pasien," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Berdasarkan dari hasil wawancara di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa daya tanggap petugas pelayanan Kesehatan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pasien seperti pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para pasien dengan menyampaikan informasi yang jelas agar para pasien tidak merasa kecewa atas waktu penyelesaian yang dilakukan terhadap pasien.

#### **D. Biaya Pelayanan**

Biaya Pelayanan dalam dimensi Assurance (jaminan), adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai dan kemampuan para pelayan kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien kepada pelayanan kesehatan yang memiliki beberapa komponen.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Dr. Tengku Mestika Mayang selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tanjung Balai yang mengatakan bahwa, "Yang saya lihat dalam berkomunikasi tenaga kesehatan sudah baik dan maksimal dalam menyampaikan informasi mengenai proses pembayaran BPJS dan non BPJS sehingga pasien cepat mengerti apa yang dikomunikasikan oleh tenaga kesehatan dalam melayani sesuai yang diinginkan yaitu segera dan akurat," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, "Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai ini sudah menggunakan bahasa yang baik dan mudah dimengerti dalam melakukan pelayanan kepada para pasien terutama dalam proses administrasi sehingga yang dikomunikasikan berjalan dengan sesuai yang diinginkan pasien," (Wawancara 09 Agustus 2022).



Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM, "Komunikasi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai selalu berjalan lancar dengan pasien karena tenaga kesehatan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti untuk menanggapi permasalahan pasien misalnya pasien tidak tau tahap proses pembayaran untuk masuk dari ruang IGD ke ruang rawat inap, maka tenaga kesehatan akan membantu pasien untuk menjelaskan informasi yang dimaksud," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, "Komunikasi antara tenaga kesehatan dengan pasien sudah baik, apa keluhan pasien, dengan cepat dan tanggap disikapi oleh tenaga kesehatan dengan bertutur kata yang baik dan sopan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama Ibu Rosda mengatakan bahwa, "Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai ini sudah terjalin hubungan baik antara petugas tenaga kesehatan dengan pasien sehingga memberikan pemahaman bagi pasien dengan diterimanya pelayanan administrasi yang tepat waktu," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu keluarga pasien yang bernama Bapak Darwis mengatakan, "Petugas layanan Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah berkomunikasi baik dengan pasien dan mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat waktu serta lancar dalam memberikan informasi kepada pasien," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Berdasarkan pemaparan wawancara diatas maka penulis menyimpulkan bahwa untuk biaya pelayanan didalam rumah sakit sudah senantiasa berkomunikasi dengan baik, ramah, jelas mengenai proses pembayaran administrasi, sehingga pasien dengan mudah mengerti ketika mempertanyakannya.

#### **E. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana dalam dimensi Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pasien (Widodo, 2010). Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik rumah sakit dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan rumah sakit. Dari sisi fasilitas Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah berusaha sebaik mungkin tapi ada beberapa hal yang masih kurang, ini di perkuat dengan pernyataan dari informan.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Dr. Tengku Mestika Mayang selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai yang mengatakan bahwa, "Fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah cukup baik namun masih banyak yang perlu ditingkatkan," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, "Fasilitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai masih kurang dan perlu ditingkatkan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Riky Arifin Yus, SKM, "Penampilan petugas pelayanan sudah rapi dan menarik dalam menggunakan seragam, namun perlu ada penambahan sarana dan prasarana, seperti AC (pendingin ruangan) agar ruangan terasa lebih sejuk/ dingin, penerangan (lampu) perlu ditambah supaya lebih terang, perlu dilakukan perbaikan ruangan yang rusak supaya ruangan semakin nyaman ditempatkan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, "Fasilitas pelayanan pada Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) kurang nyaman dan kurang baik dikarenakan kondisi ruangan yang



harus diperbaiki, serta fasilitas alat-alat Kesehatan yang perlu ditambah guna mempercepat proses penanganan pasien,” (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama ibu Rosda mengatakan bahwa, “Penampilan Petugas pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai sudah bagus, namun dalam sarana prasarana masih ada kekurangannya seperti pendingin ruangan dan kondisi ruangan yang perlu diperbaiki belum lagi tidak adanya privasi bagi kami yang di ruangan IGD karena tidak diberi ruangan khusus ataupun penyekat tembok untuk para pasien,” (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu keluarga pasien yang bernama Bapak Darwis mengatakan, “Penampilan petugas pelayanan Kesehatan sudah bagus dalam menggunakan seragam, namun perlu ada penambahan AC (pendingin ruangan) di ruangan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) agar ruangan terasa lebih sejuk, penerangan (lampu) perlu ditambah supaya lebih terang, perlu dilakukan perbaikan ruangan, serta lantai yang sudah wajib diperbaiki dan ruangan yang terkadang bau dan menyengat,” (Wawancara 09 Agustus 2022).

Dari pemaparan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa, dalam sarana prasarana masih kurang baik seperti kurangnya kondisi ruangan yang sudah seharusnya direnovasi, tidak adanya AC didalam ruangan IGD lantai rumah sakit yang harus diperbaiki hingga kurangnya fasilitas alat-alat kesehatan.

### **Faktor-faktor menjadi hambatan dalam pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) dan Rawat Inap (Kelas III) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai.**

Pelayanan kesehatan diarahkan untuk mendukung peningkatan derajat kesehatan masyarakat melalui peningkatan akses masyarakat, terutama bagi penduduk miskin (Indiahono, 2009). Namun pada hal ini kurangnya fasilitas seperti tenaga tambahan manusia dan kondisi bangunan tua menjadi salah satu faktor pelayanan instalasi gawat darurat (IGD) dan rawat inap (Kelas III) di rumah sakit umum daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai.

Hal ini juga dijelaskan oleh Bapak Dr. Tengku Mestika Mayang selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai yang mengatakan bahwa, “Kurangnya fasilitas di Rumah Sakit ini memang menjadi faktor hambatan, apa lagi pasien merasa tidak nyaman karena kurang terangnya penerangan diruangan inap mereka,” (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kepala Bidang Program Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Surya Dika Darma Sitorus, S.Si, MM mengatakan, “sampai saat ini kami memang kekurangan jumlah tenaga SDM untuk menangani pasien yang makin hari makin bertambah hal ini sebenarnya yang membuat pelayanan kami menjadi lambat dan tidak kondusifnya para pasien yang ingin ditangani dengan cepat,” (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi yang diperoleh dari informan Kasie Pelatihan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Ricky Arifin Yus, SKM, “Sejauh ini ruangan yang kami sediakan bagi pasien memang perlu diperbaiki agar pasien lebih nyaman dengan penambahan AC di setiap ruangan supaya para pasien lebih nyaman dalam proses pengobatan dan perbaikan lantai dan atap yang sudah rusak,” (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Dokter Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai bernama Isma Niada Ningsih mengatakan, “Kami sangat kekurangan tenaga SDM dan fasilitas yang nyaman diruangan IGD bagi pasien yang berada dirumah sakit umum daerah Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai, hal ini sering membuat para pegawai kewalahan dalam melayani pasien yang ada, belum lagi bangunan tua yang disediakan diruangan ini sudah wajib direnovasi ulang yang membuat penghambatan layanan ini terganggu,” (Wawancara 09 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu Pasien bernama ibu Rosda mengatakan bahwa, "Untuk jenis pelayanan sebenarnya sudah baik namun fasilitas disini masih sangat perlu diperbaiki terlebih lagi didalam ruangan IGD sangat panas karena tidak adanya pendingin yang tersedia diruangan ini, belum lagi ruangan yang bau dan pengap serta kondisi atap yang terlihat kumuh dan jorok," (Wawancara 08 Agustus 2022).

Informasi lain yang peneliti dapatkan saat mewawancarai informan yaitu keluarga pasien yang bernama Bapak Darwis mengatakan, "jujur kami di sini kurang nyaman karena sarana yang diberikan tidak lengkap apalagi ketika siang hari ruang inap di tempat ini benar-benar sangat panas belum lagi atap-atap ruangan yang harus diperbaiki membuat pelayanan di sini belum membaik bagi saya, tidak tersedianya ruang tunggu yang layak sehingga kami duduk di bawah untuk mendapatkan antrian dalam masa pengobatan," (Wawancara 09 Agustus 2022).

Berdasarkan dari pemaparan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa adanya faktor penghambatan dalam pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai itu disebabkan karena kurangnya tenaga medis atau SDM di dalam rumah sakit, serta belum adanya perbaikan fasilitas bangunan seperti perbaikan atap yang sudah jebol, lantai ruangan yang sudah rusak dan penambahan fasilitas seperti AC di ruangan IGD agar para pasien yang berada di tempat tersebut agar para pasien nyaman semasa perjalanan pengobatan berjalan.

## SIMPULAN

Analisa Pelayanan Pasien di Ruang Intalasi Gawat Darurat (IGD) dan di Ruang Rawat Inap (Kelas III) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai dapat dinilai dari beberapa indikator yang terdapat di PERMENPAN Nomor: PER/ 19/ M.PAN/ 04/ 2021, dimana hasil tersebut mengacu pada: Jenis Pelayanan, untuk pelayanan di Ruang Intalasi Gawat Darurat (IGD) dan di Ruang Rawat Inap (Kelas III) sudah baik, namun masih tetap membutuhkan tambahan tenaga Kesehatan agar pelayanan yang terjadi bisa lebih cepat. Prosedur Pelayanan, untuk standar dalam persyaratan teknis maupun administratif, pihak rumah sakit mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah didasarkan oleh UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta digunakan pula PERMENKES No. 3 Tahun 2020 dalam memperkuat prosedur pelayanan yang ada. Waktu Penyelesaian Pelayanan, dalam proses masuknya pasien dari Ruang Intalasi Gawat Darurat (IGD) ke Ruang Rawat Inap (Kelas III) tergantung dengan gawat atau tidaknya pasien tersebut, serta lama atau tidaknya keluarga pasien dalam pengurusan administrasi. Biaya Pelayanan, dalam proses administrasi, rumah sakit menerima pelayanan biaya pengobatan melalui BPJS sesuai dengan prosedur dan indikasi medis. Sarana dan Prasarana, mengingat usia bangunan rumah sakit yang sudah cukup tua, kondisi ruang intalasi gawat darurat (IGD) dan ruang rawat inap (kelas III) harus diperbaiki dan ditambah fasilitas didalamnya baik ruangan dan alat-alat pendukung lainnya, hal ini sangat berpengaruh guna meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal. Adapun beberapa Kendala dalam pelayanan di ruang Intalasi Gawat Darurat (IGD) dan di ruang Rawat Inap (Kelas III) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjungbalai, seperti dibutuhkannya penambahan tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) dan penambahan juga perbaikan sarana dan prasarana rumah sakit, terkhususnya di ruang Intalasi Gawat Darurat (IGD) dan di ruang Rawat Inap (Kelas III).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Creswell, J.W. (2008). *Qualitative Inquiry & Research Design, Choosing Among Five Approch*. California: SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. dkk. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy, T. & Gregorius, C. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Hardani, Dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Grup.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahsyar, A. (2011). 'Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik', *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2). Available at: <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>.
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi*. 3rd edn. Jakarta: Salemba Empat.
- Permenkes No. 3 Tahun 2020*.



Permenpan No. 19 Tahun 2021.

Pollit, C. & Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: Comparative Analysis*. Oxford: Oxford University Press.

Rekam Medik RSUD DR. Tengku Mansyur.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Widodo, J. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Terbaru. Yogyakarta: CAPS.

