



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : DWI PUTRI HANDAYANI
No. Induk Mahasiswa : 1910090811041
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 16 September 2023

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Anggota,

DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, S.Sos., M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : DWI PUTRI HANDAYANI
NIM : 1910090811041
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Disetujui oleh:

Pembimbing I



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Pembimbing II



Dr. DEDE MIRZA, SH., MH

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : **DWI PUTRI HANDAYANI**
NIM : **1910090811041**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

Skripsi ini adalah karya saya
sendiri dan seluruh sumber yang
dikutip maupun dirujuk telah saya
nyatakan dengan benar.

DWI PUTRI HANDAYANI

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan anugerah nikmat dan hidayah-Nya, baik berupa kesehatan, kekuatan, dan ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan ini tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak. Sebagai apresiasi dan rasa hormat pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

1. Bapak Latip, S.Sos., M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan kepada penulis.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, nasehat, serta saran selama proses pengerjaan dan penyelesaian skripsi kepada penulis
3. Ibu Dila Erlianti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai yang senantiasa memberikan semangat.

4. Bapak Dr. Dede Mirza SH., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan, nasehat, saran serta meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak drg. RidhonalDI. M.K.M selaku Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai beserta staff/pegawai yang telah berkenan memberikan izin meneliti dan kemudahan memperoleh data pendukung yang diperlukan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Supriono dan Ibunda Sugiarti yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa restunya kepada penulis dan menjadi alasan utama penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dan kepada kedua saudara kandung penulis, Prasetyo Nugroho (abang) dan Tri Ivon Nurutomo (adek) yang memberikan semangat kepada penulis hingga saat ini.
8. Kepada sahabat-sahabat serta teman-teman mahasiswa/i STIA Lancang Kuning Dumai khususnya Administrasi Negara kelas A angkatan 2019.
9. Serta pihak-pihak yang turut membantu penyelesaian tugas akhir ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penulisan dimasa yang akan datang.

Atas kontribusi dari semua pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, 28 Agustus 2023

Penulis,

DWI PUTRI HANDAYANI
NIM: 1910090811041

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	13

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	15
B. Operasional Variabel Penelitian	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	29
C. Jenis Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Analisa Data	34

BAB IV GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

(RSUD) KOTA DUMAI

A. Sejarah dan Perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	37
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	41
C. Tujuan, Sasaran Jangka Menengah dan Rencana Strategi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	42
D. Keadaan dan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	44
E. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	48
F. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	50
G. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	73

BAB V ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI

RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

(RSUD) KOTA DUMAI

A. Identitas Responden.....	76
B. Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	79
C. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	98

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Data Pegawai dan Tenaga Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Tahun 2023	4
Tabel I.2 Jumlah Instalasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	5
Tabel I.3 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	6
Tabel I.4 Waktu & Jam Pendaftaran pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	9
Tabel III.1 Keadaan Populasi dan Sampel dari Lokasi Penelitian pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	32
Tabel IV. 1 Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel IV. 2 Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel IV.3 Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Status Kepegawaian	47
Tabel IV.4 Sarana dan Prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	73
Tabel V.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	76

Tabel V.2	Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	77
Tabel V. 3	Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	78
Tabel V. 4	Tanggapan Responden tentang Ketetapan Waktu Pelayanan.....	81
Tabel V. 5	Tanggapan Responden tentang Akurasi Pelayanan.....	83
Tabel V. 6	Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan	86
Tabel V. 7	Tanggapan Responden tentang Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan	89
Tabel V. 8	Tanggapan Responden tentang Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan	92
Tabel V. 9	Tanggapan Responden tentang Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya	95
Tabel V. 10	Rekapitulasi Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	97

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I.1 Kondisi Toilet pada Instalsai Rawat Jalan Rumah Sakit

Umum (RSUD) Kota Dumai 12

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan I.1 Alur Pelayanan pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	7
Bagan IV.1 Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 31/KPTS/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 07 Maret 2023 tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 031/STIA-LK/D/III/2023 tanggal 07 Maret 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor : 0052/SKP/DPMPTSP/III/2023 tanggal 10 Maret 2023
4. Surat keterangan telah selesai melakukan penelitian dan pengumpulan data dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Nomor: 445/2499/RSUD tanggal 23 Agustus 2023
5. Angket penelitian
6. Lembaran data penelitian
7. Daftar konsultasi bimbingan skripsi mahasiswa



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

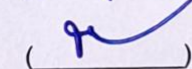
Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 21/KPTS/STIA-LK/D/IX/2023 Tanggal 12 September 2023 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Sabtu Tanggal Enam belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : **DWI PUTRI HANDAYANI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811041**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

Tanggal Ujian : 16 September 2023
Waktu Ujian : 16:30-17:30
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : **B** Huruf **3** Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

Saksi - Saksi :

1. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. DR. DEDE MIRZA, SH., MH
(Pembimbing II)

()
()

1. MUHAMMAD RIDWAN, S.A.P

()

Ketua,

()

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

()

E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si

Mengetahui / Disetujui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

()

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

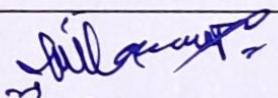
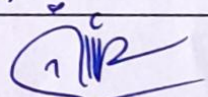
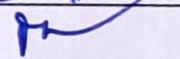
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Pada hari ini Sabtu Tanggal Enam belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Tiga, Tim Ujian Skripsi Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai telah menguji Mahasiswa atas nama :

N a m a : **DWI PUTRI HANDAYANI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811041**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

H a s i l : **B (Baik)**

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua	
2.	E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si	Sekretaris	
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota	

Dumai, 16 September 2023

Mengetahui :

STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 34484

Email : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

HASIL PERBAIKAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Hasil Ujian Skripsi pada tanggal, 16 September 2023, menerangkan bahwa

Mahasiswa atas nama :

N a m a : **DWI PUTRI HANDAYANI**
No. Induk Mahasiswa : **1910090811041**
Program Studi : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**
Jenjang Pendidikan : **STRATA 1 (S.1)**
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

Dimana diputuskan oleh TIM Penguji bahwa :

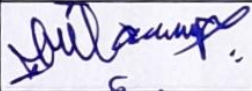
Skripsi : dapat diterima/belum dapat diterima *) dan harus diperbaiki

Setelah diadakan penelitian atas perbaikan Skripsi Mahasiswa yang bersangkutan maka

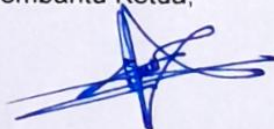
Skripsi dinyatakan : Dapat diterima / Belum dapat diterima *)

Dengan Nilai : Angka (3), Huruf (B)

TIM PENGUJI :

No.	N a m a	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI. S.Sos., M.Si	Ketua		11/10-23
2.	E. MAZNAH HIJERIAH.S.Sos..M.Si	Sekretaris		11/10 23
3.	DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si	Anggota		10/10-2023
4.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Anggota		9/10 23

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,



DEWI JANNAH, S.Sos.,M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

SURAT KEPUTUSAN SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING DUMAI Nomor : 31/KPTS/STIA-LK/D/III/2023

Tentang

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
STIA LANCANG KUNING DUMAI**

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai,

Menimbang : 1. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan penulisan Skripsi Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai perlu ditetapkan Dosen Pembimbing melalui Surat Keputusan Ketua.

2. Bahwa untuk keperluan tersebut terhadap mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis dan syarat-syarat lain yang telah ditentukan, perlu dilakukan bimbingan dalam melaksanakan penulisan Skripsi sesuai dengan ketentuan jenjang kepangkatan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional.

2. Undang-undang Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

3. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor : 131/D/O/1999 tentang Pendirian STIA Lancang Kuning Dumai.

4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor : 3758/D/T/K-X/2010 Tanggal 06 September 2010.

5. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 038/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Pedoman Penyusunan Proposal Penelitian/Skripsi.

6. Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 039/KPTS/STIA-LK/D/VII/2002 tentang Kepangkatan Tim Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Program Studi Ilmu Administrasi Niaga STIA Lancang Kuning Dumai tentang nama-nama Dosen sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.

✓



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

JL. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdr. Dr. DEDE MIRZA, SH.,MH** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **DWI PUTRI HANDAYANI/1910090811041** dilingkungan STIA Lancang Kuning Dumai.
- Kedua : Pembimbing I (satu) dan Pembimbing II (dua) bertindak sebagai pengarah penulisan Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
- Ketiga : Segala biaya akibat dari dikeluarkannya Surat Keputusan ini, dibebankan kepada STIA Lancang Kuning Dumai.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam penetapannya sebagai mana mestinya.

Ditetapkan Di : Dumai
Pada Tanggal : 07 Maret 2023


Ketua,
LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan disampaikan Kepada Yth.

1. Saudara yang bersangkutan.
2. Yayasan Pendidikan Lancang Kuning Dumai di Dumai
3. Ketua Program Studi di lingkungan STIA Lancang Kuning Dumai
4. Arsip



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA) LANCANG KUNING DUMAI

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813)

Telp. (0765) 38848, Fax. (0765) 38848

E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

Nomor : 031/STIA-LK/D/III/2023

Dumai, 07 Maret 2023

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Bapak Walikota Dumai

C/Q : Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai

di-

DUMAI

Dengan hormat,

Bersama ini diberitahukan pada Bapak/Ibu, dalam rangka penyelesaian Studi Akhir Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, diwajibkan membuat Karya Ilmiah atau Skripsi. Dimana Skripsi tersebut bersumber dari hasil penelitian yang dilakukan Mahasiswa bersangkutan.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan Rekomendasi kepada mahasiswa kami:

Nama Mahasiswa	: DWI PUTRI HANDAYANI
No. Induk Mahasiswa	: 1910090811041
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Dumai

Tempat Pengambilan Data :

1. Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
2. Badan Pusat Statistik Kota Dumai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak terlebih dahulu diucapkan terima kasih.


Ketua,
LATIP, S.Sos., M.Si
NIDN. 1025116601

Tembusan Kepada Yth,

1. Sdr. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kuning Dumai
2. Mahasiswa Ybs.
3. Arsip.



PEMERINTAH KOTA DUMAI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. H.R. Soebrantas Telp/Fax. (0765) 3122-440360
D U M A I

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 0052/SKP/DPMPTSP/III/2023

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA-RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai, berdasarkan surat dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning - Kota Dumai Nomor : 031 / STIA - LK / D / III / 2023 Tanggal 07 Maret 2023 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : **DWI PUTRI HANDAYANI**
No. Induk Mahasiswa : 1910090811041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Takari Kel. Sukajadi Kec. Dumai Kota Kab/Kota Dumai
Nomor Telp : 081270228219

Untuk melakukan Penelitian/Pengumpulan Data pada RSUD Kota Dumai dan Badan Pusat Statistik Kota Dumai guna dijadikan pengumpulan data untuk Bahan Penelitian dengan Judul :

" ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI "

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Menjaga Tata Tertib dan Mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku di daerah setempat.
3. Setelah selesai penelitian agar menyampaikan hasilnya kepada kami sebanyak 1 (satu) exemplar.

Demikian Surat Rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk memberikan kemudahan dan membantu kegiatan Riset ini, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Dumai
Pada Tanggal : 10 Maret 2023

Kepala



HENDRA, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda

NIP. 19660724 198602 1 002



PEMERINTAH KOTA DUMAI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH

Jl. Tanjung Jati No. 4 Telp. (0765) 38367 Fax (0765) 31041
DUMAI

SURAT KETERANGAN

No : 445 / 2499 / RSUD

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zapri Salis, SKM, M.K.M
NIP : 197712111998031001
Jabatan : Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian
Unit Kerja : RSUD Kota Dumai

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Dwi Putri Handayani
Nim : 1910090811041
Pendidikan : S1 Ilmu Administrasi Negara STIA Lancang Kuning Dumai

Benar telah selesai melaksanakan Penelitian/Riset mulai dari tanggal 20 Juli 2023 s/d 23 Agustus 2023.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan : Dumai
Pada Tanggal : 23 Agustus 2023

a.n. DIREKTUR
Kepala Bagian Umum Dan Kepegawaian



ZAPRI SALIS, SKM, M.K.M
NIP. 197712111998031001

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (MASYARAKAT)

A. PERMOHONAN

Dumai, 19 Juni 2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Pasien Rawat Jalan
RSUD Kota Dumai
di
Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai. Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu/Pasien Rawat Jalan sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai". Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DWI PUTRI HANDAYANI
NIM: 1910090811041

PENGANTAR ANGKET PENELITIAN (PEGAWAI)

A. PERMOHONAN

Dumai, 19 Juni 2023

No. Angket :

Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.

Bapak/Ibu Pegawai Instalasi

Rawat Jalan RSUD Kota Dumai
di

Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan skripsi yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S.1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai. Untuk itu penulis mohon kesediaan Bapak/Ibu Pegawai Instalasi Rawat Jalan RSUD Kota Dumai sebagai responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu: "Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai". Pengisian angket ini pada prinsipnya tidak mempengaruhi penilaian apapun, karena digunakan semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah dan seluruh jawaban yang diberikan akan terjaga kerahasiaannya.

Demikian Permohonan ini penulis sampaikan, atas perhatian dan bantuan yang Bapak/Ibu berikan, penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

DWI PUTRI HANDAYANI

NIM: 1910090811041

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

B. Identitas Responden:

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Pekerjaan :

C. Petunjuk Pengisian

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan.
2. Beri tanda centang (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia dan pilihlah jawaban sesuai dengan kondisi sebenarnya.
3. Ada 3 alternatif jawaban, yaitu:
 - a. Baik (B) diberi skor : 3
 - b. Cukup Baik (CB) diberi skor : 2
 - c. Tidak Baik (TB) diberi skor : 1

Contoh:

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Terdapatnya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.	✓		
2	Terdapatnya keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.		✓	

D. Pertanyaan Angket

NO	PERTANYAAN	ALTERNATIF JAWABAN		
		B	CB	TB
1	Kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat			
2	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan			
3	Kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu penyelesaiannya			
4	Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat			
5	Petugas cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan masyarakat			
6	Petugas tidak melakukan penundaan dalam pelayanan			
7	Petugas melayani dengan sikap ramah			
8	Petugas melayani dengan sikap sopan santun			
9	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan			
10	Jumlah petugas yang memadai			
11	Kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi			
12	Penjelasan oleh petugas yang mudah dipahami pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat			
13	Ruang tunggu pelayanan yang nyaman dalam pemberian pelayanan			
14	Komunikasi yang baik dari pegawai dengan masyarakat yang datang agar mendapatkan pelayanan yang baik			
15	Lingkungan sekitar yang terjaga kebersihannya			
16	Ruang tunggu yang memadai untuk masyarakat yang mengantri saat pelayanan			

17	Fasilitas pendukung seperti parkir, toilet dan tempat ibadah			
18	Suasana yang nyaman dalam proses pelayanan seperti adanya pendingin ruangan atau AC			

Saran:

.....

.....

.....

.....

.....

Lembaran Data : Rekapitulasi Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumag Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Indikator I			Indikator II			Indikator III			Indikator IV			Indikator V			Indikator VI			Skor
Responden	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	sub 1	sub 2	sub 3	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	47
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	49
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	47
4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	47
5	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	43
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	51
7	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	44
8	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	46
9	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	41
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	48
11	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	42
12	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	47
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
14	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	46
15	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41
16	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	47
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
18	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	48
19	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	47
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
21	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	42
22	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	42
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	49
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	50
25	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	39
26	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	44
27	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	40
28	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
29	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	44
30	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	40
31	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	48
32	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	46
33	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38
34	3	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	2	38
35	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	37
36	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	29
37	2	2	1	3	3	3	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	36
38	1	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	2	35
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	36
40	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	29
41	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	38
42	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	39
43	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	43
44	2	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	3	3	2	1	2	38
45	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	35
46	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	2	36
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	39
48	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	44
49	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
50	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	34
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
52	2	2	1	3	2	3	2	3	3	1	3	3	2	2	2	1	1	1	37
53	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	39
54	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
55	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	41
56	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	36
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	37
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
59	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	51
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	50
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	49
63	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	50
64	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
65	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	36
66	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	44
67	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	47
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	49
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47

70	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	47	
71	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	43	
72	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	51	
73	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	44	
74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	46	
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	
76	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	48
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	42
78	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	47
79	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	33
80	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	34
81	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	47
82	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	45
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
85	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	29
86	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	27
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	52
88	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	45
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
90	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	41
91	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	45
92	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	51
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	49
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	39
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	50
96	2	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	33
97	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	33
98	2	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	30
99	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	47
100	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	34
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
102	2	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	32
103	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	49
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	51
105	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	47
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	52
107	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	33
108	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	3	3	1	1	36
109	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	34
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
111	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	39
112	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	1	33
113	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	36
114	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	34
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
116	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
117	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
118	3	3	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	2	34
119	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	2	37
120	2	3	2	3	1	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	1	3	36
121	2	3	1	3	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	2	36
Skor	290	300	259	297	271	282	276	295	286	262	294	298	274	303	293	229	229	260	4998	
Total Skor	849			850			857			854			870			718				

Keterangan :

Baik : 3

Cukup Baik : 2

Tidak Baik : 1

Kategori Baik : 726 - 1089

Kategori Cukup Baik : 363 - 725

Kategori Tidak Baik : 0 - 365

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : DWI PUTRI HANDAYANI
NOMOR MAHASISWA : 1910090811041
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI
NAMA PEMBIMBING I : DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Selasa 28/03/2023	- Penyerahan SK Penunjukkan Dosen Pembimbing	
Jum'at 23/05/2023	- Konsultasi gejala masalah	
Senin 26/05/2023	- Pemeriksaan Sub Indikator dengan teori yang digunakan	
Selasa 27/06/2023	- Pemeriksaan Angket	
Jum'at 30/06/2023	- Acc Angket	
Selasa 15/08/2023	- Pemeriksaan Bab V	
Kamis 17/08/2023	- Pemeriksaan Bab VI	
Selasa 22/08/2023	- Pemeriksaan konsep penulisan	

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan disarankan	Paraf Pembimbing
Rabu 23/08/2023	- Penyempurnaan format penulisan (menyesuaikan dengan buku pedoman)	
Jum'at 25/08/2023	- Telah di ACC	

Dumai, 28 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Adm. Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1017057101

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : DWI PUTRI HANDAYANI
NOMOR MAHASIWA : 1910090811041
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA INSTALASI
RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOTA DUMAI
NAMA PEMBIMBING II : Dr. DEDE MIRZA, SH., MH

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf Pembimbing
Selasa 28 Maret 2023	▪ Penyerahan SK	
Kamis 11 Mei 2023	▪ Lanjut perbaiki Bab I, II, dan Bab III ▪ Pernyataan Gejala	
Sabtu 13 Mei 2023	▪ Perhatikan aturan terbaru ▪ Lihat aturan pelayanan yang dipakai	
Selasa 10 Juni 2023	▪ Revisi BAB II, dan BAB III dan BAB IV	

Selasa 23 Juni 2023	▪ Angket mohon dipersiapkan	
Sabtu 27 Juni 2023	▪ Acc Penyebaran Angket ▪ Lanjutkan ke pembimbing I	
Sabtu 1 Agustus 2023	▪ Revisi BAB V dan BAB VI	
Kamis 10 Agustus 2023	▪ Perbaiki Penulisan ▪ Lengkapi Format	
Selas 15 Agustus 2023	▪ Acc	

Dumai, 20 Agustus 2023
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1017057101

BIOGRAFI PENULIS



Dwi Putri Handayani, S.A.P lahir pada tanggal 07 Januari 2001 di Kota Dumai Provinsi Riau. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara. Terlahir dari pasangan suami istri Bapak Supriono dan Ibu Sugiarti. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 001 Bintan (2007-2013), kemudian melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 1 Dumai (2013-2016). Setelah lulus dari SMP Negeri 1 Dumai penulis melanjutkan pendidikan ke SMK Negeri 2 Dumai (2016-2019). Dan pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai dengan jurusan Administrasi Negara.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan khususnya ilmu administrasi.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “ **Analisis Pelayanan Publik pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai**”