

**YAYASAN PENDIDIKAN LANCANG KUNING
LAKSAMANA RAJA DI LAUT
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
LANCANG KUNING DUMAI**

**ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana StrataSatu (S1)
Ilmu Administrasi Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning
Dumai



Oleh:

YULIANA
1810090811187

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : YULIANA
NIM : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM
(RSUD) KOTA DUMAI

Disetujui oleh:

Pembimbing I



HILDAWATI S.Sos., M.Si

Pembimbing II



E.MAZNAH HJERIAH.Sos., M.Si

Mengetahui:

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
STIA Lancang Kunung Dumai
Ketua,



DILA ERLIANTI S.Sos., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Nama : YULIANA
NIM : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA RAWAT INAP SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOTA DUMAI

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

YULIANA

ABSTRAK
ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Nama : Yuliana
NIM : 1810090811187

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai merupakan salah satu Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) yang ada di Kota Dumai yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009.

Berdasarkan observasi ditemukan beberapa gejala masalah antara lain: 1. Masih kurangnya tenaga medis pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2. Masih ditemukan kurangnya daya tanggap pegawai pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai terhadap pelayanan kepada masyarakat. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu **“Bagaimana Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?”** Penelitian ini bertujuan: 1. Untuk mengetahui Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2. Untuk mengetahui faktor pendukung serta faktor penghambat dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menurut (Mahmudi, 2015) untuk mengukur standar pelayanan publik antara lain: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah sebagian pegawai serta masyarakat yang berada pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai berjumlah 152 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling purposive* untuk pegawai sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik *sampling insidental*. Jenis dan sumber data penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu: observasi, angket dan wawancara. Sedangkan analisa data menggunakan teknik statistik deskriptif dan penyajian data dalam bentuk grafik bubble.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, dari hasil persentase keseluruhan menunjukkan hasil **Cukup Baik** dengan persentase 51%, kemudian hasil dari grafik bubble yaitu akhir skor menunjukkan hasil **Baik**, dari 152 responden diperoleh skor 6.495 secara keseluruhan pada rentang skor 6.384-8.208. Faktor pendukungnya yaitu: 1. Terlaksananya prosedur pelayanan 2. Terlaksananya Waktu Penyelesaian 3. Terlaksananya Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu: 1. Masih kurangnya sarana dan prasarana, 2. Masih kurangnya informasi dan kejelasan biaya pelayanan 3. Masih kurangnya Produk Pelayanan kejelasan ketetapan waktu pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

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, PHD selaku 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.
2. Ibu Dewi Jannah, S.Sos., M.Si. selaku Pembantu Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai atas arahan dan motivasi yang diberikan 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. Ibu Hildawati S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang memberikan bimbingan, nasehat, saran serta meluangkan waktu,

tenaga, pikiran dan bantuannya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.

5. Ibu E.Maznah Hijeriah S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dan membimbing penulisserta telah meluangkan waktu untuk penulis sampai menyelesaikan studi dikampus ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai atas dedikasi, dukungan moral, dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis.
7. Bapak drg. RidhonalDI. MKM 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.
8. Kedua orang tua Ibu Tati Angriani dan Bapak M.Yusuf yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa restunya kepada penulis dan menjadi alasan utama penulis dapat menyelesaikan tugasakhir ini.
9. Suami saya tercinta Brigadir Iqbal Presthiya, S.H dan anak saya Zunaira Azzahra yang memberikan dukungan dan semangat sampai hari ini.
10. Serta pihak-pihak yang turut membantu penyelesaian tugas akhir ini yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan 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, semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal ibadah dan mendapat keridhaan dari Allah SWT.

Dumai, 31 Agustus 2024

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PERNYATAAN KEBENARAN

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR DIAGRAM	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	17
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	18

BAB II TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori	19
B. Operasional Variabel Penelitian.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Jenis dan Sumber Data	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisa Data	40

BAB IV GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	45
B. Visi,Misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	48
C. Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	50
D. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	52
E. Keadaan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	57
F. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	59

BAB V ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

A. Identitas Responden.....	61
B. Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	65
C. Faktor Pendukung pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	94

D. Faktor Penghambat pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	95
---	----

BAB VI KESIMPULAN

A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Standar Operasional Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Operasional Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	8
Tabel I.2	Instalansi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	11
Tabel I.3	Jumlah Kunjungan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	12
Tabel I.4	Jumlah Tenaga Medis pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	13
Tabel I.4	Jumlah Tenaga Medis pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	13
Tabel I.4	Jumlah Tenaga Medis pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	13
Tabel III.1	Populasi dan Sampel pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	34
Tabel IV.1	Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.2	Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	55
Tabel IV.3	Keadaan dan Komposisi Pegawai Berdasarkan Status	56

Tabel IV.4 Sarana dan Prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	57
Tabel V.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel V.2 Identitas Responden berdasarkan Tingkat Umur.....	59
Tabel V.3 Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	61
Tabel V.10 Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota..	90

	Dumai.....	64
Tabel V.5	Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.....	68
Tabel V.6	Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	72
Tabel V.7	Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	76
Tabel V.8	Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.....	80
Tabel V.9	Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai	84
Tabel V.10	Rekapitulasi Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	87

DAFTAR BAGAN

Bagan I.1	Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	10
Bagan IV.1	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	51
Bagan IV.2	Struktur Instalansi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.....	52

DAFTAR DIAGRAM

Diagram V.1	Presentase Responden tentang Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	68
Diagram V.2	Presentase Responden tentang Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	72
Diagram V.3	Presentase Responden tentang Biaya Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	75
Diagram V.4	Presentase Responden tentang Produk Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	80
Diagram V.5	Presentase Responden tentang Sarana dan Prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	84
Diagram V.6	Presentase Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	88
Diagram V.7	Rekapitulasi Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai	91

Diagram V.8	Rekapitulasi Tanggapan Analisis Standar Pelayanan	
	Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah	
	(RSUD) Kota Dumai	92

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai Nomor: 056/KPTS/STIA-LK/D/V/2024 Tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai.
2. Surat Rekomendasi Penelitian dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai Nomor: 056/STIA-LK/D/V/2024 tanggal 8 Mei 2024 Perihal Permohonan Izin Penelitian.
3. Surat Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Reset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi dari Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai Nomor: 0067/SKP/DPMPTSP/V/2024 tanggal 15 Mei 2024.
4. Surat keterangan telah selesai melakukan penelitian dan pengumpulan data dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Nomor: 445/TU/575.
5. Angket penelitian.
6. Lembaran data penelitian.
7. Daftar konsultasi bimbingan skripsi mahasiswa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan salah satu fenomena yang harus dan selalu mendapatkan perhatian dari pemerintah, baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, dimana masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari pemerintah terhadap kepentingan dari masyarakat itu sendiri, untuk itu dibutuhkan keaktifan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara luas.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada publik haruslah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan lainnya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (RI, 2009a).

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan standar tertentu. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan demikian, standar pelayanan publik adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

Standar pelayanan mengandung baku mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangkauan waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik wajib menerapkan standar pelayanan. Menerapkan standar pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar

Pelayanan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2014). Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berbagai permasalahan yang ada dan tuntutan normatif peraturan perundang-undangan terkait upaya penyusunan standar pelayanan, maka pemerintahan pusat dan daerah dapat meningkatkan pelayanan melalui standar pelayanan. Penyusunan standar pelayanan publik ditujukan untuk menciptakan reformasi birokrasi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka meningkatkan tata kelola pelayanan publik yang lebih baik dimasa depan

Dalam pelayanan publik ada hal yang sangat penting di perhatikan yaitu tugas atau pekerjaan itu sendiri yang harus di selesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku dan proses penyelesaiannya dalam berbentuk layanan yang memuaskan bagi yang menerima layanan.namun dalam kenyataannnya masih adanya pelayanan yang mengungkap berbagai kelemahan yang mencerminkan ketidak disiplin masyarakat terhadap pelayanan tersebut ,pelayanan yang terbilang kaku,berbelit belit,kurang ramah,lambat serta sarana dan prasarananya kurang memadai menjadi salah satu lemahnya pelayanan yang di berikan.

Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal menegaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal ditetapkan dan diterapkan berdasarkan prinsip kesesuaian kewenangan, ketersediaan, keterjangkauan, kesinambungan, keterukuran, dan ketepatan sasaran. Pemerintah, (2018).

Berdasarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 38 Tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal di lingkungan pemerintah Kota Dumai, pemerintahan menerapkan standar pelayanan minimal untuk memenuhi jenis pelayanan dasar yang diperoleh setiap warga Negara secara minimal. Walikota, (2021).

Demikian pula dengan rumah sakit, Rumah Sakit merupakan institusi yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan terhadap masyarakat, harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas baik dari segi pelayanan, perawatan dan fasilitas. Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan Masyarakat (Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. (Pemerintah, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Rumah sakit adalah sebuah Institusi perawatan kesehatan profesional yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit adalah Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Mentri Kesehatan, 2010).

Berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Nomor 175/KPTS-DIREKTUR/2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai (Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, 2022). Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai pada mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Menurut undang-undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit, fungsi rumah sakit adalah (RI, 2009b):

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan. Salah satu bagian pada RSUD Dumai adalah instalasi rawat inap merupakan unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan kegiatan pelayanan rawat inap(Menteri Kesehatan, 2016). Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat dirumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya.

Ruang rawat inap adalah ruang tempat pasien dirawat dan pasien tersebut harus mendapatkan perawatan intensif oleh dokter dan tenaga kesehatan lain yang merawatnya, untuk perawatan pasien yang memerlukan rawatan berkelanjutan, Instalasi rawat Inap terdiri dari Rawat Inap A Pria, Rawat Inap A Wanita, Rawat Inap Bedah, Rawat Inap Anak, Rawat Inap Jiwa, Rawat Inap ICU, Kebidanan dan Kandungan dan VIP.

Selama dalam perawatan pasien dapat dibesuk keluarga dan kerabat pada :

1. Pagi : 11.00 WIB – 13.00 WIB
2. Sore : 17.00 WIB – 21.00 WIB

Adanya aturan jenguk ini untuk bertujuan untuk menjaga keadaan tertentu seperti Tindakan medis perawatan kritis dan lainnya. Apabila disaat menjenguk terdapat kepentingan keluarga yang bersifat pribadi hal tersebut harus seizin petugas jaga, hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pasien yang dirawat. Adapun standar operasional pelayanan rawat inap yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai terhadap pasien rawat inap :

Tabel I.1
Standar Operasional Pelayanan Rawat Inap Pada
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

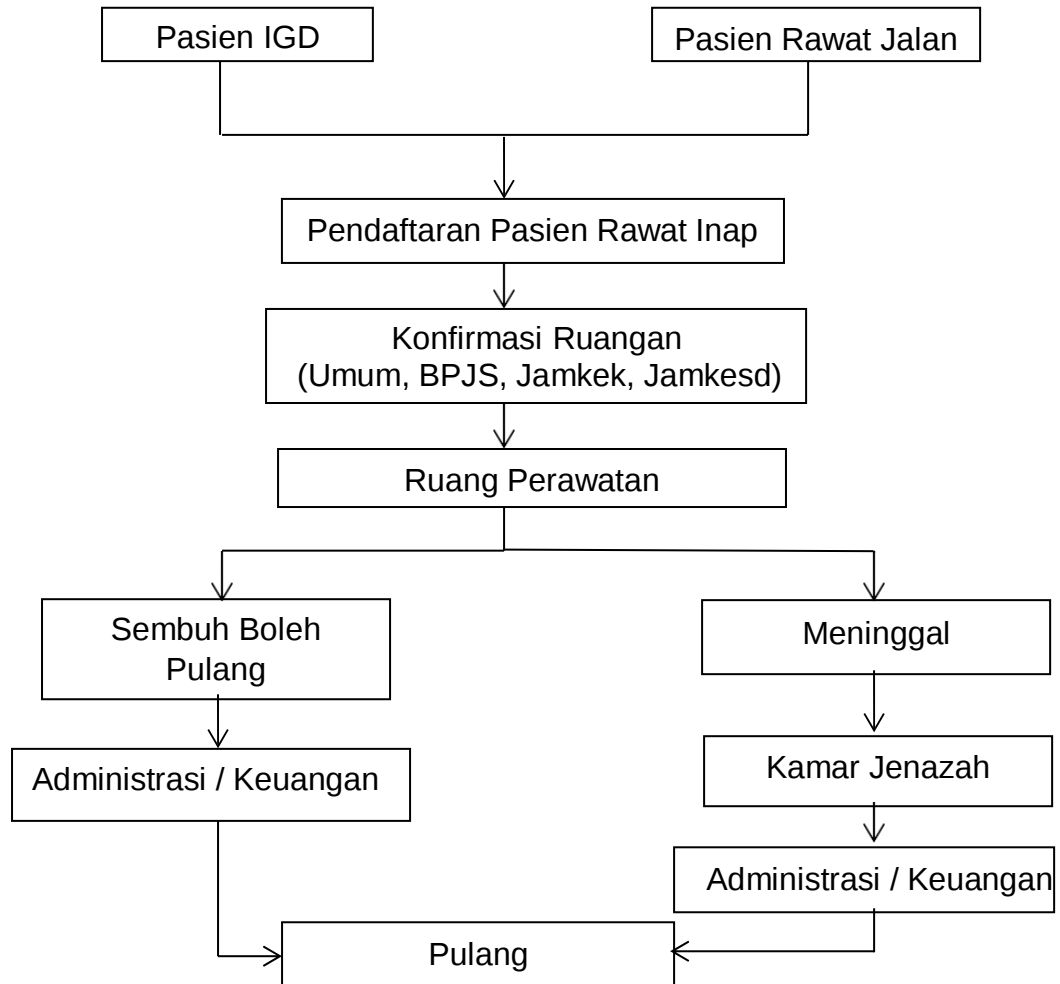
No	Komponen	Uraian
1	Produk Pelayanan	Jam Visite Dokter Spesialis mulai dari jam 08:00 WIB sampai dengan 10:00 WIB.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar/Permintaan rawat inap. 2. kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat jaminan perusahaan. 3. Surat rujukan. 4. Surat elektibilitas peserta (SEP). Rekam medis.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemberian asupan gizi pasien sesuai dengan yang telah ditentukan ahli gizi 2. Dokter Spesialis datang ke ruang jaga rawat inap 3. Perawat menyiapkan status rekam medis pasien dan kelengkapan visite 4. Pasien diberitahu bahwa dokter mau visite 5. Dokter Spesialis mengunjungi pasien untuk memberikan asuhan medis 6. Pemberian jadwal minum obat sesuai anjuran dokter dan sesuai penyakit yang diderita pasien
4	Jangka Waktu Pelayanan	Antara jam 08:00 – 14:00 WIB Pada kondisi khusus atau dokter mitra tertentu, visite dilakukan sesuai dengan perjanjian
5	Biaya/Tarif	Sesuai dengan prosedur dan ketepatan RSUD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melalui SMS pengaduan di Nomor yang diberikan Pihak Ruang Rawat Inap 2. Melalui kotak saran yang sudah disediakan 3. Datang langsung ke Sub. Bagian Hukum dan pelayanan pelanggan.

Sumber Data : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2024

Adapun alasan penulis memilih rawat inap adalah rawat inap merupakan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ditemukan berbagai permasalahan dan keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Alur pelayanan pada rawat inap yaitu tahapan-tahapan mulai dari proses mendaftar sampai sembuh pulang/meninggal. Untuk mengetahui alur pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, sebagai berikut:

Bagan I.1
Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap
RSUD Kota Dumai



Sumber Data : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, 2024

Adanya alur pelayanan pada bagian diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai untuk menghindari agar tidak mengalami kesalahan- kesalahan dalam proses pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Nomor 175/KPTS-DIREKTUR/2022 tentang Penetapan Standar

Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Adapun pelayanan yang diberikan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel berikut ini: (Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, 2022):

Tabel I.2
Standar Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD)
Kota Dumai

No	Jenis Instalasi	Persyaratan Pelayanan	Prosedur	Waktu Pelayanan
1	Irna A-Pria	5. Surat pengantar/ permintaan rawat inap. 6. Fotocopy kartu BPJS/ KIS/ JAMKESKO, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, surat jaminan perusahaan. 7. Surat rujukan. 8. Surat elektibilitas peserta (SEP). 9. Rekam medis.	• Petugas pengantar pasien mengantar pasien ke ruang rawat inap. • Petugas rawat inap serah terima pasien dan pasien diantar ke kamar. • Asuhan Medis dan Keperawatan selama perawatan. • Perencanaan pulang pasien/ rujuk. • Penyelesaian administrasi di kasir. • Pasien pulang/ rujuk.	30 menit
2	Irna A-Wanita			
3	Irna Bedah			
4	Irna C-Anak			
5	Irna Jiwa			
6	ICU			
7	Kebidanan dan Kandungan			
8	Perinatologi			
9	Paru-paru			
10	VIP			

Sumber data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2024

Berdasarkan tabel I.2 jenis instalasi rawat inap, persyaratan, prosedur dan waktu diatas dapat diketahui bahwa setiap pengurusan pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai memiliki persyaratan, yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan pelayanan dibutuhkan sehingga akan lebih mudah dalam

melengkapi persyaratannya. Adapun jumlah kunjungan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, pada berikut ini:

Tabel I.3
Jumlah Kunjungan Rawat Inap Pada
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Tahun	Kunjungan	Rata-rata Kunjungan/Hari
		Rawat Inap	Rawat Inap
1	2021	14.449	40
	2022	14.627	41
	2023	17.935	50
	2024	19.876	65

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2024

Berdasarkan Tabel I.3 diatas dapat dijelaskan kunjungan keseluruhan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) pada tahun 2021 total sebanyak 14.449, pada tahun 2022 sebanyak 14.627, pada tahun 2023 sebanyak 17.935, dan pada tahun 2024 sebanyak 19.876.

Dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat, tujuan penyelenggaraan pelayanan ini untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan petugas yang bertanggung jawab atas pengurusan pelayanan kurang mampu memberikan pelayanan dengan baik, sebagaimana seharusnya yang telah ditetapkan.

Adapun jumlah tenaga kerja pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 81/MENKES/SK/2004 Tentang Perhitungan Standar Tenaga Medis

Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel I.3 sebagai berikut:

Tabel I.4
Jumlah Tenaga Medis Pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Instalasi	Standar Tenaga Medis	Realisasi Tenaga Medis		Jumlah Realisasi
			Pria	Wanita	
1	IRNA A Pria	27	3	14	17
2	IRNA A Wanita	39	5	28	33
3	IRNA Bedah	49	5	22	27
4	IRNA C Anak	30	2	21	23
5	IRNA Jiwa	8	3	8	11
6	Kebidanan dan Kandungan	63	2	56	58
7	ICU	19	12	18	30
8	Perinatologi	28	-	25	25
9	Paru-paru	25	7	13	20
10	VIP	42	7	32	39
Total			46	237	283

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2024

Berdasarkan tabel I.4 dapat dilihat bahwa realisasi Tenaga Medis rawat inap terdiri dari 283 orang, diantaranya IRNA A Pria berjumlah 17 orang sedangkan standar 27 orang, IRNA A Wanita berjumlah 33 orang sedangkan standar 39 orang, IRNA Bedah berjumlah 27 orang sedangkan standar 49 orang, IRNA C berjumlah 23 orang sedangkan standar 30 orang, IRNA Jiwa berjumlah 11 orang sudah mencukupi standar, Kebidanan dan

Kandungan berjumlah 58 orang sedangkan standar 63 orang, ICU berjumlah 30 orang sudah mencukupi standar, Perinatologi berjumlah 25 orang sedangkan standar 28 orang, Paru-paru berjumlah 25 orang sedangkan standar 25 orang, dan VIP berjumlah 39 orang sedangkan standar 42 orang. Dapat dilihat dari tabel I.3 di atas ditarik kesimpulan bahwa kurangnya tenaga medis.

Adapun jumlah tempat tidur instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai pada tahun 2024, sebagai berikut :

Tabel I.5
Jumlah Tempat Tidur RSUD Kota Dumai Tahun 2020 Berdasarkan Instalasi Rawat Inap

NO	Instalasi	Jumlah Tempat Tidur
1.	IRNA Pria	40
2.	IRNA Wanita	56
3.	IRNA Bedah	58
4.	IRNA C Anak	30
5.	IRNA Jiwa	15
6.	Perinatologi	20
7.	Kebidanan	57
8.	VIP	25
9.	ICU	20
10.	Paru-paru	15
Total		336

Sumber Data : Subbag Pelaporan dan Rekam Medis, 2024

Berdasarkan tabel I.5 diatas dapat disimpulkan, Jumlah kamar tidur ruma hsakit bertambah setiap tahunnya seiring dengan jumlah pasien yang di rawat di RSUD Kota Dumai. Saat ini jumlah tempat tidur yang ada adalah sebanyak 336 tempat tidur yang tersebar di 10 instalasi rawat inap.

Dari observasi yang penulis lakukan pada hari Senin 22 April 2024, penulis melakukan wawancara dengan masyarakat. Penulis menanyakan apakah ada keluhan pelayanan yang diberikan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?

Ibu Hartati menjawab: *“saya mengeluh lama pelayanannya, menunggu perawat nya datang lama, padahal udah waktu pemeriksaan, alasannya lagi cek pasien lain, perawatnya juga pada cuek dan kurang ramah”*.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Rawat Inap pada hari Senin 13 Mei 2024. Penulis menanyakan apakah menurut ibu yang membuat pelayanan pada Rawat Inap tidak optimal atau sering terjadi ketelambatan waktu jam pemeriksaan?

Pegawai Intan Sabila, A.Md.Kep administrasi menjawab: *“kami dibagian Irna A Wanita bisa di bilang memang kekurangan Tenaga medis, terkadang juga dibantu dengan anak magang yang belum paham bagaimana alur pemeriksaan pasien, tetapi proses pemeriksaan akan tetap dilaksanakan dengan sigap”*.

Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam Standar Pelayanan Publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan ke masyarakat dengan memperhatikan tugas dan pekerjaan untuk dapat diselesaikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah dibuat, dan memuaskan bagi orang yang menerima layanan.

Adapun keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada tabel I.6 sebagai berikut:

Tabel I.6
Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Daya Tanggap
Pegawai Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota
Dumai

No	Waktu	Nama	Keluhan
1	13 Mei 2024	Sitah	Nenek saya dirawat di Irna A Wanita, perawatnya bilang kalau mau habis infus nya kabari, pas hampir habis saya buru-buru kasi kabar perawatnya, jawabnya bentar ya kak nanti ada perawat lain yang menggantinya, kenapa harus menunggu kan bisa perawat yang itu langsung ganti.
2	13 Mei 2024	Reno	Anak saya di Irna C, Anak saya sudah beberapa hari demam nya gak turun cuma dikasi <i>paracetamol</i> sirup biasa, terus perawatnya juga lama geraknya, waktu kantong keteter anak saya penuh mereka lama buangnya akhirnya bocor karna kepenuhan, padahal sudah saya kasi tau 1 jam sebelum hampir penuh.
3	13 Mei 2024	Nita Utami	Anak saya di Irna C Anak dua kali diinfus, dua-dua nya tangannya bengkak sampai biru, diminta ganti cairan infus yang udah habis dan gak datang-datang sampai tangan ponan saya bengkak
4	16 Mei 2024	Retna Sari	Bapak saya di Irna A Pria gak dirawat dengan baik dan sering dicuekin perawat pelayanannya lebih buruk, obat apotiknya tidak lengkap sehingga saya mencari obat dimana- mana.
5	16 Mei 2024	Fenny	Pelayanan di Irna C Anak bad servis lama tanggapan dan respon tottaly bad service padahal ponan saya BPJS kelas 2. Ponaan saya dirawat diruangan C kamar paling ujung 1 ruangan kemarin 6 bed sekarang 5 bed, dicampur tu penyakitnya, katanya ruangan sesuai diagnosa, tidak bisa minta pindah kamar sesuai kelas dengan alasan penuh terus.

Sumber data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, 2024

Berdasarkan tabel I.6 dapat dilihat bahwa masih ditemukan keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Sehingga Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam memberikan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari observasi yang penulis lakukan wawancara dengan masyarakat pada tabel 1.4 penulis kemudian wawancara dengan pegawai administrasi Rawat Inap pada hari Kamis 16 Mei 2024. Penulis apakah pegawai Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) sudah disiplin?

Pegawai administrasi Nila Sari A.Md.Kep menjawab: *“tingkat kedisiplinan masih rendah membuat pelayanan terasa lambat. Sehingga kebiasaan dan kurang kesadaran diri ini membuat belum maksimal nya petugas dalam menjalankan tugasnya”*

Dengan memperhatikan kondisi lapangan serta dukungan informasi yang peneliti dapatkan dari masyarakat yang melakukan pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini kedalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat yaitu **“Analisis Standar Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun gejala masalah yang dapat diidentifikasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya pada Rawat Inap ditemukan gejala permasalahan, yaitu :

1. Masih kurangnya tenaga medis pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
2. Masih ditemukan kurangnya daya tanggap pegawai pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan dari gejala masalah dan uraian diatas tersebut maka

dapat dirumuskan masalah pokok dalam penelitian ini yaitu: **“Bagaimana Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai?”**

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah:

- a. Untuk mengetahui standar pelayanan publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung standar pelayanan publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah:

- a. Sebagai bahan masukan dan informasi pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan di masa yang akan datang.
- b. Sebagai bahan meningkatkan pengetahuan terhadap Ilmu Administrasi Negara, khususnya pada Studi Administrasi Negara.
- c. Sebagai bahan informasi peneliti selanjutnya dengan pendekatan permasalahan yang sama.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Kegiatan pelayanan diselenggarakan pemerintah sebagai bentuk perwujudan loyalitasnya sebagai abdi masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsif yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumber daya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal, dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir

seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya.

Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Menurut Gronroos dalam Ratminto & Winarsih (2014:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan menurut Soedarmayanti (2006:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Pendapat tersebut memiliki makna sebagai proses dalam memenuhi kebutuhan dengan kegiatan lain (Moenir, 2006:16)

Menurut Lukman dalam Sinambela (2006:4) mengatakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara langsung, pendapat tersebut hampir sama dengan pendapat yang dikemukakan oleh Pasolong, yang membedakannya bahwa interaksi bukan hanya dapat dilakukan dengan orang lain saja tetapi dapat dilakukan dengan mesin secara langsung.

Kegiatan pelayanan dalam suatu organisasi memiliki peran penting dan strategis, terutama bagi organisasi yang berorientasi jasa. Hal ini tercermin pada hakikatnya pelayanan menurut Moenir (2015:27) adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Pasolong & Harbani (2012:198) menyebutkan pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dari pendapat tersebut terdapat cara untuk memenuhi kebutuhan yang dilakukan melalui aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk pelayanan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Komarudin, 2014:25)

Sedangkan menurut Moenir (2015:26-27) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan disebut pelayanan publik atau pelayanan umum yang ditegaskan oleh Ratminto & Winarsih (2014:5).

Menurut Sinambela & Lijan Poltak,(2010:45) pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam memberikan pelayanan kepada publik harus sesuai dengan aturan dan peraturan yang telah ditetapkan agar keperluan dan kepentingan masyarakat dapat dipenuhi dengan baik.

Pelayanan publik ialah segala aktifitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk atas sesuatu baranag, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan

publik ketiga, Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Disa et al., 2021) .

Pelayanan publik merupakan suatu tugas pokok yang diemban oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas, Didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Disa, Noreen Ferza, & Variza Aditiya. (2021).

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat klasifikasikan dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Maznah & Erlianti(2021).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat, ini merupakan hal yang harus di terapkan kepada instansi Kota Dumai. (Hildawati, 2019).

Menurut Moenir dalam (Hardiansyah, 2011:18) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut (Mahmudi, 2015:223) pelayanan publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diharapkan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintahan. Dyah Mutiarin & Arif Zaenudin, (2014:116)

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Ditegaskan pula oleh (Mahmudi, 2005) bahwa pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan Administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), dan paspor.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, dan penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, dan penyelenggaraan transportasi.

Menurut Mulyadi Deddy & dkk, (2016:42-43) pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam empat jenis, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumentasi resmi yang dibutuhkan oleh publik.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jasa barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik.
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Kesimpulan dari berberapa jenis pelayanan publik diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

3. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan dilaksanakan oleh penyelenggra pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan/penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. (Hardiansyah, 2011:28).

Menurut Komarudin (2014:29) Standar Pelayanan adalah spesifikasi teknis atau satuan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Dengan adanya standar pelayanan yang ditetapkan oleh suatu organisasi menjadi sesuatu patokan atau pedoman dalam

memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Menurut LAN dalam Hayat (2017:41) mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara. Sebagai bagian paling penting dalam pelayanan publik, standar pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah dipenuhi, dan rasional.

Standar Pelayanan Publik menurut Mahmudi 2005:220) adalah spesifikasi teknis pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan publik.

Pelaksanaan pelayanan dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

Menurut Mukarom 2015:85) Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi hal-hal berikut:

4. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
5. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

6. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
7. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
8. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
9. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Menurut Komarudin (2014:29-30) standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut (Mahmudi, (2015:226-227) cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya

setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.

d. Produk pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapatkan pelayanan berupa apa saja. Produk pelayanan ini harus distandarkan.

e. Sarana dan prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Adapun tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat adapun sasaran pedoman standar pelayanan adalah setiap penyelenggamampu menyusun menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

B. Operasional Variabel Penelitian

Untuk membahas serta menjadi pedoman penganalisaan, maka penulis akan memberikan suatu konsep operasional agar arah dan tujuan penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Adapun konsep-konsep tersebut adalah:

1. Analisis

Analisis dalam penelitian ini adalah pembahasan pada suatu kejadian atau peristiwa terutama yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Publik Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

2. Standar

Standar dalam penelitian ini adalah acuan atau tolok ukur yang menjadi landasan tetap didalam pelayanan untuk melihat sejauh mana standar pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai.

3. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik dalam penelitian ini adalah ketentuan yang sudah ditetapkan dan harus ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan publik adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, Rawat Inap pada Rumah Sakit

Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang dapat memberikan kepuasan dan kesesuaian keinginan masyarakat yang menerima pelayanan.

Adapun konsep teori yang digunakan sebagai indikator dalam penelitian adalah menurut Mahmudi (2015:226-227) untuk mengukur standar pelayanan publik, yaitu:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah kemudahan, kejelasan dan ketetapan pelayanan yang dilakukan oleh Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan harus dilaksanakan dalam proses pelayanan. Untuk melihat prosedur pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap.
- b. Terdapat kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap.
- c. Terdapat prosedur pengaduan yang disediakan oleh pelayanan rawat inap.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam penelitian ini adalah kesesuaian, ketetapan kemampuan dan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan lamanya waktu layanan masing-masing. Untuk melihat waktu penyelesaian Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat ketepatan waktu dokter melakukan pemeriksaan pasien selama rawat inap.
- b. Terdapat ketepatan waktu tenaga medis melakukan pengawasan terhadap pasien atas segala kebutuhan pasien selama di rawat inap.
- c. Terdapat ketepatan waktu pendistribusian makanan keruang rawat inap.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah informasi, bukti jumlah tarif/biaya yang harus dibayar penerima pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Untuk melihat biaya pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai akan diteliti melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kejelasan informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap baik secara BPJS maupun umum.
- b. Terdapat kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang dipergunakan selama pasien dirawat inap.
- c. Terdapat kesesuaian tarif/biaya yang dikenakan kepada pasien dengan ketentuan yang ditetapkan.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan pada penelitian ini adalah kejelasan jenis pelayanan, kesesuaian pelayanan yang akan diperoleh penerima pelayanan sesuai dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh

pasien Rawat Inap. Untuk melihat produk pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap kepada pasien BPJS maupun umum.
- b. Terdapat kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan kelas baik BPJS atau umum.
- c. Terdapat tenaga medis yang selalu siap melayani setiap waktu ketika pasien membutuhkan.

5. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana dalam penelitian ini adalah fasilitas pelayanan ruang tunggu, penataan loket dan kelengkapan peralatan kerja yang ada pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dalam proses pelayanan. Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat fasilitas kamar yang bersih dibutuhkan pasien pada saat rawat inap.
- b. Terdapat toilet yang bersih diruang rawat inap.
- c. Terdapat fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien yang menjaga selama rawat inap.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan dalam penelitian ini adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai

pemberi pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

Untuk melihat kompetensi pegawai dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya.
- b. Terdapat kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat.
- c. Terdapat kemampuan tenaga medis atau non medis untuk menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan pasien (keluarga pasien) pada saat rawat inap.

Disetiap indikator terdiri 3 (tiga) sub indikator yang selanjutnya akan dijadikan acuan dalam pembuatan angket penelitian. Setiap sub indikator tersebut akan diberikan kategori penilaian yaitu:

Baik (B) : Diberi Skor 3

Cukup Baik (CB) : Diberi Skor 2

Tidak Baik (TB) : Diberi Skor 1

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai yang berada di Jalan Tanjung Jati No.4 Kelurahan Buluh Kasap Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai Provinsi Riau.

Adapun alasan penulis memilih lokasi ini adalah Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai merupakan organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik, didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih ditemukan berbagai permasalahan dan keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga penulis memandang perlu untuk menganalisis lebih jauh berkaitan dengan Standar Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dan Sampel merupakan salah satu komponen dalam penelitian. Hal ini dikarenakan populasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Pada penelitian kualitatif konsep populasi dan sampel disebut sebagai subjek penelitian atau unit analisis. Konsep subjek penelitian berhubungan dengan apa atau siapa yang diteliti.

Menurut (sugiyono, 2018) populasi artikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan

kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel menurut (Sugiyono, 2018:215) sampel adalah sebagian dari populasi itu. Pengambilan sampel untuk pegawai dengan menggunakan Teknik *Sampling Purposive*. Menurut (Sugiyono, (2018:85) Teknik *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Sedangkan masyarakat menggunakan Teknik *Sampling Insidental*. Menurut (Sugiyono, 2018:85) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk masyarakat penulis menentukan besar sampel sebanyak 80 orang dengan waktu selama 20 hari kerja. Setiap satu hari penulis mengambil sebanyak 4 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Untuk lebih jelas populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel III.1
Populasi dan Sampel pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase Sampel
1	Direktur	1	1	100%
2	Wakil Direktur Pelayanan	1	1	100%
3	Kepala Instalasi Rawat Inap	9	9	100%
4	Kepala Ruangan Rawat Inap	9	9	100%
5	Pegawai ASN	78	15	20%
7	Pegawai TKPK	185	37	20%
5	Masyarakat	80	80	-
Jumlah		363	152	-

Sumber data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Data Primer

Menurut (Sugiono, 2012) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yaitu data yang penulis kumpulkan dari responden dengan cara menyebarkan kuisisioner dan wawancara langsung kepada responden terpilih. Data tersebut dianalisis sebagai hasil dari penelitian berupa tanggapan atau jawaban atas pelayanan publik yang diberikan oleh RawatInap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2012) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang atau dokumen. Data sekunder yaitu data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti laporan-laporan, literatur-literatur serta dokumen-dokumen yang mendukung dan berhubungan dengan penelitian, diantaranya:

- a. Sejarah singkat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- b. Keadaan dan komposisi petugas pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- c. Struktur organisasi pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai
- d. Jumlah kunjungan pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan, baik itu bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja dan penggunaan responden.

2. Kuisisioner/Angket

Menurut Sugiyono (2012:162) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner atau angket yaitu suatu teknik pengumpulan data, dimana penulis dengan membuat daftar pertanyaan yang terstruktur dan diajukan kepada responden untuk diisi.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2012:157) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara yaitu mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden untuk memperoleh informasi yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

E. Analisis Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan, lalu dikelompokkan kemudian dianalisa, seterusnya hasil tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan ditambah uraian-uraian serta keterangan-keterangan yang dapat mendukung analisis yang dilakukan.

Analisis data dilakukan dengan cara analisis deskriptif yang kemudian dianalisa dengan pendekatan kualitatif. Setelah data yang diperlukan terkumpul dari responden penelitian selanjutnya dilakukan pengelompokkan data yang sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan.

Kemudian data tersebut disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan uraian dan penjelasan, pelaksanaan penganalisaan data akan dilakukan secara *statistik deskriptif*, yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan. Dan untuk pengukurannya menggunakan Grafik Bubble.

Jumlah sampel penulis sebanyak 152 orang, rencana pertanyaan yang akan diajukan pada setiap indikator sebanyak 3 (tiga) pertanyaan. Selanjutnya interval untuk setiap indikator yang ditentukan sebagai berikut:

1. Pengukuran untuk setiap indikator peneliti adalah:

Untuk menentukan kategori terhadap setiap indikator penelitian ditentukan dengan rumusan yang dikemukakan oleh Lind et al dalam

Zulganef. Maka langkah awal yang dilakukan adalah dengan menghitung skor tertinggi dan terendah sebagai berikut:

- Skor tertinggi = $3 \times 3 \times 152 = 1368$
- Skor terendah = $1 \times 3 \times 152 = 456$

Selanjutnya untuk menentukan interval kelas (i) atau lebar kelas menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Lind et al dalam Zulganef

(2018;65), yaitu: $i = \frac{H-L}{K}$

Dimana :

H = nilai data tertinggi (highest value)

L = nilai data terendah (lowest value)

K = jumlah kelas

Berdasarkan hal tersebut maka dapat ditentukan interval skor sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Jumlah\ Kelas}$$

$$Interval = \frac{1368 - 456}{3}$$

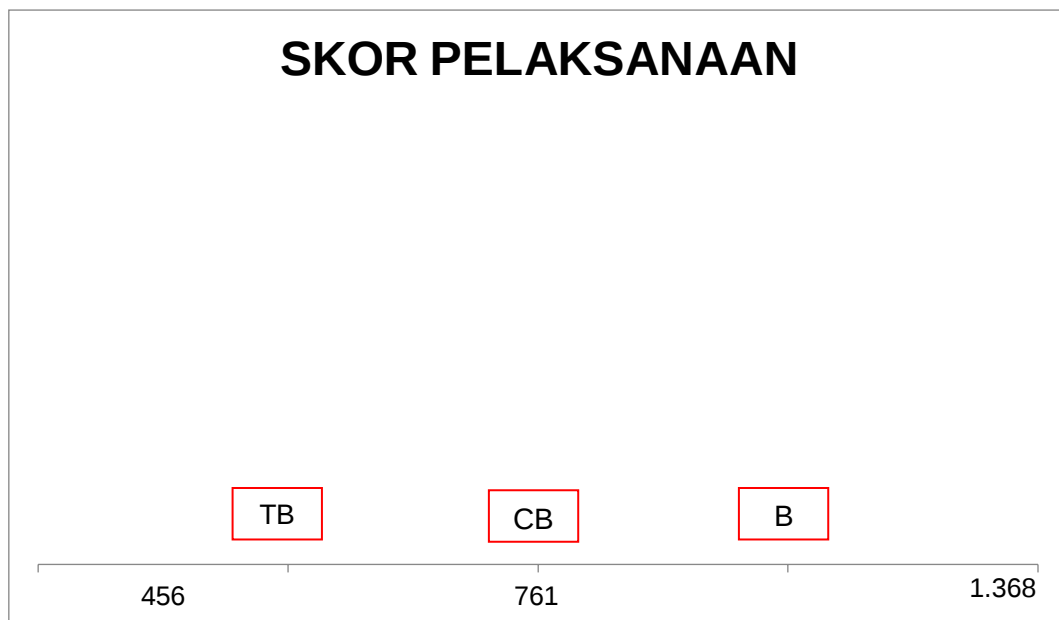
$$Interval = \frac{912}{3}$$

$$Interval = 304$$

Maka penentuan skor untuk setiap indikator dalam penelitian ini akan di analisa berdasarkan kategori skor sebagai berikut:

Kategori	Interval Skor
Baik	1065-1368
Cukup Baik	761-1064
Tidak Baik	456-760

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang Analisis Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai indikator dapat dilihat berdasarkan grafik bubble.



2. Pengukuran variabel penelitian adalah:

Adapun jumlah sampel penulis sebanyak 152 orang, total pertanyaan yang akan diajukan untuk mengetahui variable penelitian adalah 18 pertanyaan yang diperoleh dari 18 sub indikator untuk 6 indikator penelitian yang diteliti. Sehingga berdasarkan hal ini dapat diketahui skor tertinggi dan skor terendah untuk variable penelitian sebagai berikut :

- Skor tertinggi = $3 \times 18 \times 152 = 8208$
- Skor terendah = $1 \times 18 \times 152 = 2736$

Selanjutnya untuk menentukan interval kelas (i) atau lebar kelas menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Lind et al dalam Zulganef

(2018;65), yaitu: $i = \frac{H-L}{K}$

Dimana :

H = nilai data tertinggi (highest value)

L = nilai data terendah (lowest value)

K = jumlah kelas

Berdasarkan hal tersebut maka dapat ditentukan interval skor sebagai berikut:

$$Interval = \frac{Skor\ Tertinggi - Skor\ Terendah}{Jumlah\ Kelas}$$

$$Interval = \frac{8.208 - 2736}{3}$$

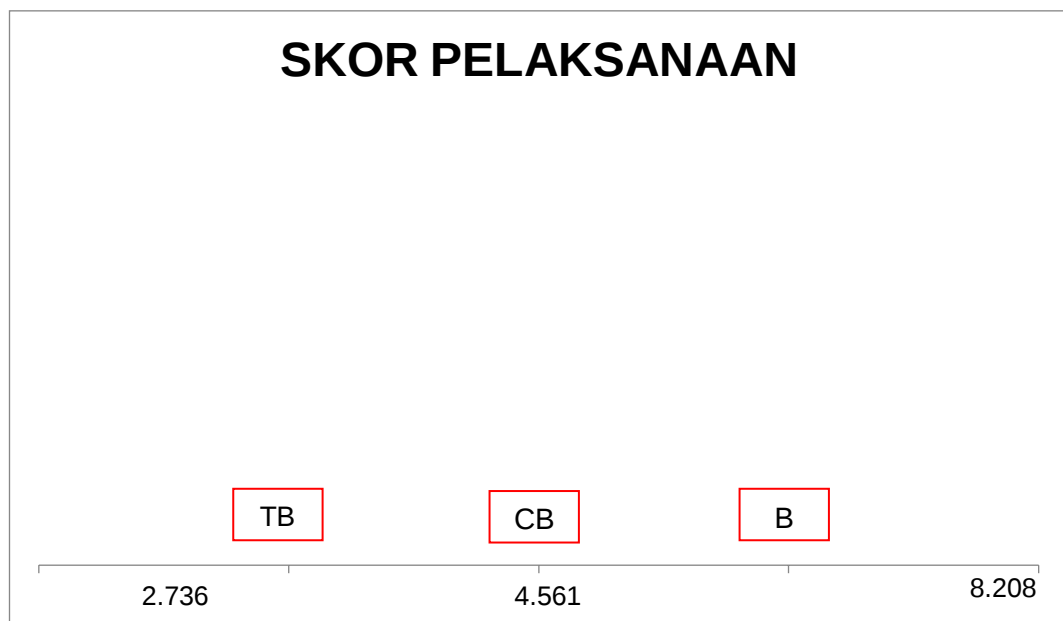
$$Interval = \frac{5472}{3}$$

$$Interval = 1824$$

Maka penentuan skor untuk setiap indikator dalam penelitian ini akan di analisa berdasarkan kategori skor sebagai berikut:

Kategori	Interval Skor
Baik	6385-8208
Cukup Baik	4561-6384
Tidak Baik	2736-4560

Untuk melihat kriteria yang telah ditetapkan dari skor yang diperoleh tentang Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat berdasarkan grafik bubble dibawah ini



Didalam penelitian ini untuk mencapai hasil penulis menggunakan 2 sudut pandang hasil akhir yaitu 1. jawaban responden dilihat berdasarkan persentase, 2. jawaban setiap indikator dilihat melalui akhir skor dengan menggunakan grafik bubble. Dimana dari hasil ini bisa ditemukan hasil yang sama nilainya dan bisa jadi ditemukan hasil yang berbeda-beda.

BAB IV
GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOTA DUMAI

A. Sejarah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai saat ini berlokasi di Jl. Tanjung Jati No. 04 Kelurahan Buluh Kasap Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah sebuah rumah sakit milik pemerintah Kota Dumai yang telah ditetapkan menjadi Bahan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang penetapan status BLUD-RSUD Kota Dumai(Walikota, 2009).

Penetapan sebagai rumah sakit sebagai Badan Layanan Umum Daerah adalah sesuai persyaratan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 pada bab 5 pasal 7 ayat (3)(RI, 2009). Dalam usaha peningkatan kualitas dan pelayanan di bidang kesehatan serta untuk mendapat kepercayaan dari masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Dumai berusaha sebaik mungkin melayani dan menyediakan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan jasa medis serta jasa persediaan obat. Layanan Kesehatan ini telah terdaftar semenjak 28/01/2016 dengan Nomor Surat Ijin 299/IMB/DTKP/YTS/XII/2005 dan tanggal Surat Ijin 29/12/2005 dari DINAS TATA KOTA dengan sifat tetap, dan berlaku sampai TETAP. Sesudah menjalani proses AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan I (5 Pelayanan) akhirnya diberikan status Lulus Akreditasi Rumah Sakit.

awal pembangunan luas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai hanya 4,3 hektar. Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai memiliki luas lahan 54.400 m² dan luas bangunan 21.412 m². Dibawah ini merupakan sejarah perkembangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dari tahun ke tahun:

1. Tahun 1999 : Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai didirikan pada tanggal 15 Februari 1999, yang diresmikan oleh Bupati Bengkalis, Bapak Fadlah Sulaiman, SH.

Tahun 1999 : Pada tanggal 07 Mei 1999 Grand Opening dilaksanakan oleh Menteri Kesehatan RI Prof. DR. Dr. FA. Moeloek, SpOG. Berdasarkan keputusan Menteri Kesehatan dan Kesejahteraan Sosial Nomor 1549/Menkes-Kesos/SK/X/2000 tanggal 16 Oktober 2000.

2. Tahun 2009 : RSUD Kota Dumai ditetapkan sebagai Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) berdasarkan keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009, tentang Penetapan Status Rsud Kota Dumai(Walikota, 2009). Hal ini sesuai persyaratan Undang-undang Republik Indonesia No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit pada bab 5 Pasal 7 ayat (3)(RI, 2009). Pada tahun 2009 RSUD Kota Dumai melakukan penambahan gedung baru yakni:

- a. Pembangunan Gedung Poliklinik Spesialis sebanyak 2 Lantai terdiri dari:

- Lantai I Sebagai Ruang Tunggu, Poliklinik Spesialis, Ruang Menyusui, Pemeriksaan USG, Ruang Pendaftaran Pasien RWJ, Pendaftaran Peserta BPJS, Farmasi dan Rawat Jalan.
 - Lantai II terdiri dari Komite Medis, Rekam Medis, Perkantoran JKN, Poliklinik Gigi, Poliklinik Bedah Mulut, dan beberapa Poliklinik Spesialis lainnya.
- b. Pembangunan Gedung IGD berlantai III yang berfungsi sebagai berikut:
- Lantai I terdiri dari Instalasi Gawat Darurat, Ruang Tunggu Pasien IGD, Tempat Pendaftaran Pasien IGD, Tempat Informasi, Tempat Nurse Station. Pemeriksaan Laboratorium, Ruang Pengambilan Obat Rawat Inap, Ruang pendaftaran pasien RWJ, Pendaftaran Peserta ASKES/BPJS, Komite Medis.
 - Lantai II Terdiri dari Ruang Manajemen, Perkantoran Pelayanan & Ruang pertemuan.
 - Lantai III terdiri dari Ruang Penyimpanan Obat, FhisioTheraphi, Lelang dan Darma Wanita.
3. Tahun 2013 : pada tanggal 13 September 2013 RSUD Kota Dumai mendapatkan Akreditasi Dasar 5 (lima) pelayanan (Administrasi & Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, dan Rekam Medis).
4. Tahun 2014 : Perencanaan Pembangunan Rawat Inap Kelas III yang berlokasi di area gedung lama.

5. Tahun 2016 : tepatnya pada tanggal 18 Maret 2016 (sehari setelah HUT RSUD ke 17). Penggunaan gedung baru lantai III telah siap dioperasikan untuk kenyamanan Pasien Rawat Inap Kelas III yang akan menggunakan fasilitas gedung baru tersebut. Dengan luas bangunan 7.200 M2 dan jumlah tempat tidur yang tersedia sebanyak 40 TT. Dengan dilakukannya soft opening oleh Walikota terpilih saat itu, yaitu Drs. H. Zulkifli AS. M.Si.
6. Tahun 2017 : Tanggal 06 Maret 2017, Grand Opening Gedung VIP E oleh Gubernur Riau H. Arsyadjuliandi Rachman.
7. Tahun 2018 : RSUD Kota Dumai memperoleh izin Operasional Rumah Sakit Kelas B, berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor:503/DPMPTSP/IZIN-KES/97.
8. Tahun 2022 : tepatnya pada peringatan Hari Kesehatan Nasional ke 58, Walikota Dumai H. Paisal, SKM, MARS secara resmi meluncurkan (launching) logo dan nama baru Rumah Sakit Umum Daerah Dumai, yaitu RSUD dr. Suhatman, MARS.

B. VISI, MISI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA DUMAI

Untuk mencapai tujuan Organisasi, maka diterapkan visi dan misi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, yaitu “Mewujudkan Rumah Sakit Pendidikan Terunggul di Pantai Timur Sumatera”

Dalam rangka pencapaian Visi Pemerintah Kota Dumai dan Visi Rumah Sakit Umum Daerah yang telah ditetapkan dan juga sebagai

penjabaran salah satu Misi Pemerintah Kota Dumai yang berkaitan dengan Bidang Kesehatan yakni Misi Kedua:

“Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas dan Berjati Diri Melayu”, maka telah ditetapkan 4 (empat) Misi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, yaitu:

1. Menerapkan sendi-sendi pelayanan prima.
2. Meningkatkan dan mewujudkan profesionalitas sumber daya manusia yang berkualitas melalui pendidikan, pelatihan, dan penelitian.
3. Meningkatkan dan mengembangkan sarana dan prasarana pelayanan.
4. Memantapkan fungsi manajerial yang akuntabel dan transparan berbasis teknologi informasi.

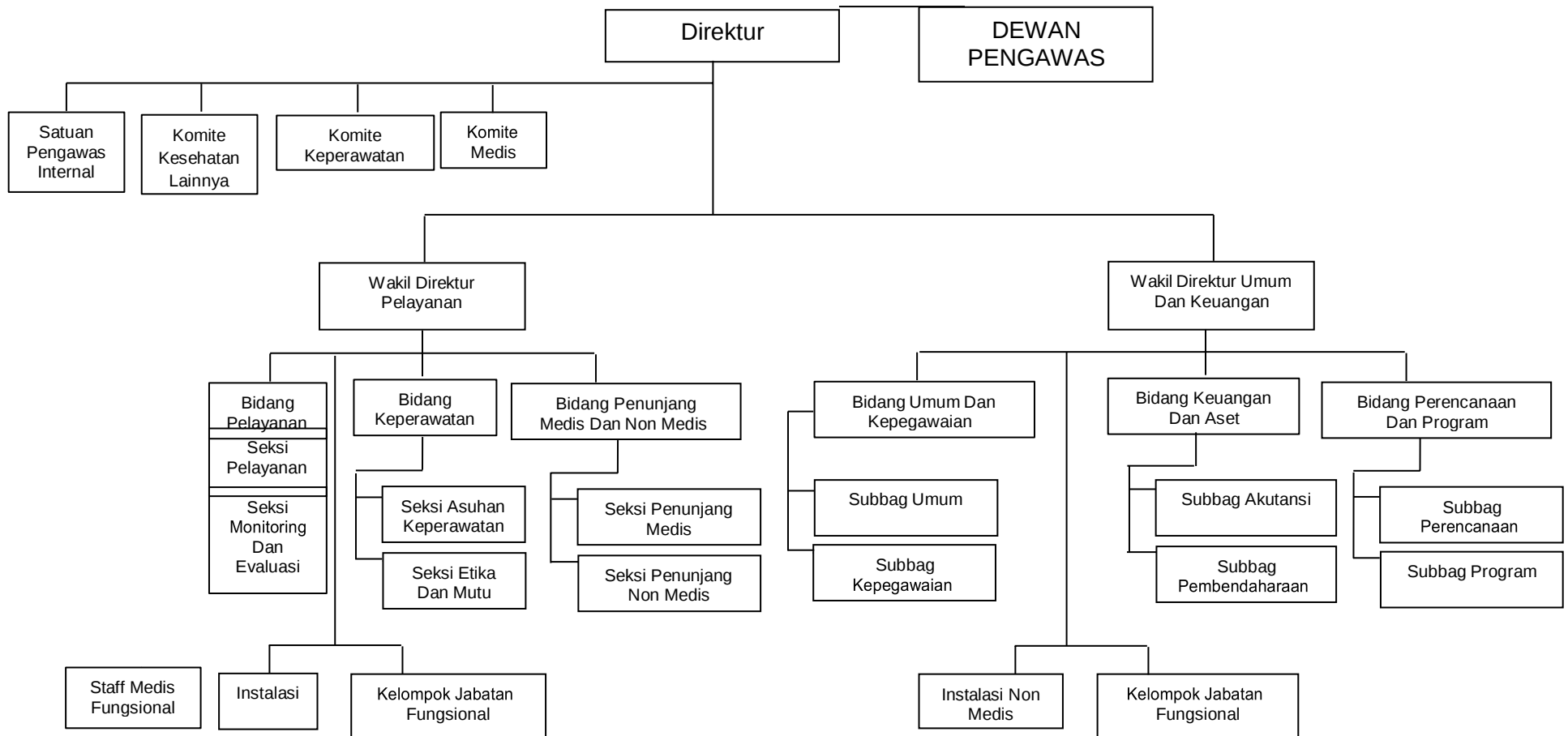
Untuk melaksanakan tugas tersebut, RSUD Kota Dumaimempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyelenggarakan pelayanan asuhan keperawatan
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
6. Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan
7. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan

C. Struktur Organisasi RSUD Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas, dan Fungsi, serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah pada Dinas Kesehatan Kota Dumai. Adapun gambar Struktur Organisasi pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada bagan IV.1 sebagai berikut(Kota Dumai, 2024):

Bagan IV.1
Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber Data : Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

Adapun gambar Struktur Organisasi pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada bagan IV.2 sebagai berikut:

Bagan IV.2
Struktur Organisasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD)
Kota Dumai



Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

D. Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah

Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kota Dumai ditetapkan sebagai berikut(Kota Dumai, 2024) :

1. Direktur

Direktur mempunyai tugas memimpin, menentukan kebijakan, membina, mengkoordinasikan, mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan tugas dan fungsi RSUD sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Wakil Direktur Umum dan Keuangan

Wakil Direktur dan Keuangan mempunyai tugas membantu dan menyelenggarakan sebagian tugas direktur untuk menyiapkan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta bertanggungjawab terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan Umum dan Kepegawaian, Keuangan dan Program dan Perencanaan.

3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pelayanan administrasi dan pengelolaan sumber daya manusia dilingkungan Rumah Sakit Umum Daerah. Kepala Bagian Umum danKepegawaian terdiri dari:

- a. Kepala Subbagian Umum

- b. Kepala Subbagian Kepegawaian

4. Kepala Bagian Keuangan dan Aset

Kepala Bagian Keuangan dan Aset mempunyai tugas mengkoordinasikan pelaksanaan perencanaan program, penganggaran dan mobilisasi dana, membantu direktur dalam melaksanakan kebijakan pengembangan RSUD, kegiatan pembendaharaan, verifikasi, manajemen, dan analisis akuntansi.

Kepala Bagian Keuangan dan Aset, terdiri dari:

- a. Kepala Subbagian Akuntansi, Verifikasi dan Aset
- b. Kepala Subbagian Perbendaharaan

5. Kepala Bagian Perencanaan dan Program

Kepala Bagian Perencanaan dan Program melaksanakan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dalam rangka penyusunan perencanaan program, penelitian dan pengembangan manajemen RSUD serta RM dan sistem informasi RSUD. Kepala Bagian Perencanaan dan Program, terdiri dari:

- a. Kepala Subbagian Perencanaan
- b. Kepala Subbagian Program, RM dan SIMRS

6. Wakil Direktur Pelayanan

Wakil Direktur Pelayanan mempunyai tugas membantu dan menyelenggarakan sebagian tugas direktur untuk menyiapkan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian serta bertanggung jawab terhadap kelancaran pelaksanaan kegiatan pelayanan, keperawatan dan penunjang.

7. Kepala Bidang Pelayanan

Kepala Bidang Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pelayanan dan informasi medis serta penunjang medis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan teknis pelayanan. Kepala Bidang Pelayanan, terdiri dari:

- a. Kepala Seksi Pelayanan Medis
- b. Kepala Seksi Monitoring dan Evaluasi Pelayanan

8. Kepala Bidang Keperawatan

Kepala Bidang Keperawatan mempunyai tugas mengoordinasikan semua pelaksana dan pengawasan asuhan, etika pelayanan keperawatan serta mutu keperawatan. Kepala Bidang Keperawatan, terdiri dari:

- a. Kepala Seksi Asuhan Keperawatan
- b. Kepala Seksi Etika dan Mutu

9. Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis

Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis bertugas merencanakan, mengoordinasikan pelaksanaan pengelolaan penunjang medis dan non medis sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Kepala Bidang Penunjang Medis dan Non Medis, terdiri dari:

- a. Kepala Seksi Penunjang Medis
- b. Kepala Seksi Penunjang Non Medis

10. Dewan Pengawas

Dewan Pengawas terdiri dari unsur pemilik rumah sakit, organisasi profesi, asosiasi perumahan sakitan dan tokoh masyarakat.

11. Komite Medis

Komite Medis merupakan kelompok tenaga medis yang keanggotaannya dipilih dari ketua-ketua SMF. Berada dibawah dan bertanggung jawab kepada direktur. Mempunyai tugas membantu direktur dalam menyusun Standar Pelayanan Medis, memantau pelaksanaannya, melaksanakan pembinaan etika profesi, mengatur kewenangan profesi, mengatur kewenangan profesi anggota SMF dan mengembangkan program pelayanan.

12. Staff Medis Fungsional (SMF)

13. Komite Tenaga Kesehatan

14. Sistem Pengawasan Internal (SPI)

15. Instalasi Rawat Inap

Instalasi merupakan unit penyelenggaraan pelayanan fungsional dirumah sakit yang dipimpin oleh seorang kepala instalasi yang tanggung jawab dan wewenang dalam mengatur serta mengendalikan kegiatan pelayanan diinstalasi unit kerjanya dan Instalasi Rawat Inap merupakan unit pelayanan non struktural yang menyediakan fasilitas dan menyelenggarakan pelayanan rawat inap.

a. Kepala Instalasi Rawat Inap

b. Kepala Ruangan Rawat Inap

E. Keadaan dan Komposisi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

1. Keadaan Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk melihat keadaan pegawai berdasarkan jenis kelamin pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada tabel IV.1 berikut:

Tabel IV.1
Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai PNS	Pegawai TKPK	Jumah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	74	242	316	30,83
2	Perempuan	226	483	709	69,17
Jumlah		300	725	1025	100

Sumber Data: Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

Berdasarkan tabel IV.1 di atas dapat dijelaskan bahwa pegawai laki-laki berstatus PNS sebanyak 74 orang dan berstatus TKPK sebanyak 242 orang sehingga jumlah pegawai berjenis kelamin laki-laki secara keseluruhan adalah 316 orang dengan persentase 30,82%.

Sedangkan pegawai perempuan dengan status PNS sebanyak 226 dan berstatus TKPK ssebanyak 483 orang, sehingga jumlah pegawai dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 709 orang dengan persentase 69,18%. Dari hal ini dapat diketahui bahwa pegawai berjenis kelamin perempuan lebih dominan jika dibandingkan dengan pegawai berjenis kelamin laki-laki, kecenderungan beban kerja lebih banyak pada pegawai perempuan.

2. Keadaan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Untuk melihat keadaan dan komposisi pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel IV.2 di bawah ini:

Tabel IV.2
Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Pegawai		Jumah (Orang)	Persentase (%)
		PNS	TKPK		
1	Spesialis	30	11	41	4,00
2	S2	36	14	50	4,88
3	S1	85	150	235	22,93
4	D4	16	6	22	2,15
5	D3	109	365	475	46,34
6	D1	2	2	4	0,39
7	SPK	1	1	2	0,20
8	SPG	-	1	1	0,10
9	SPRG	3	-	3	0,29
10	SMA/Sederajat	18	174	192	18,72
Jumlah		300	725	1025	100

Sumber Data: Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

Berdasarkan tabel IV.2 dapat dijelaskan bahwa tingkat pendidikan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yaitu rata-rata berpendidikan D3 sebanyak 475 orang dengan persentase 46,34% yang terdiri dari 109 orang PNS dan 365 TKPK.

3. Keadaan Pegawai berdasarkan Status

Untuk melihat keadaan dan komposisi pegawai berdasarkan Status pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada Tabel IV.3 di bawah ini:

Tabel IV.3
Keadaan dan Komposisi Pegawai berdasarkan Status

No	Status	Jumah (Orang)	Persentase (%)
1	PNS	300	29,27%
2	TKPK	725	70,73%
Jumlah		1025	100

Sumber Data: Profil Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai 2024

Berdasarkan tabel IV.3 dapat terlihat bahwa pegawai dengan status PNS sebanyak 300 orang dengan persentase 29,27% dan status TKPK sebanyak 725 orang dengan persentase 70,73%.

F. Sarana dan Prasarana Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah

(RSUD) Kota Dumai

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat mendukung kelancaran aktivitas suatu organisasi, karena tanpa adanya sarana dan prasarana tidak mungkin suatu organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara maksimal. Sarana dan prasarana menjadi faktor penunjang dalam menjalankan berbagai aktivitas kantor. Sarana adalah alat langsung yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan prasarana adalah alat tidak langsung yang dimanfaatkan untuk meraih tujuan.

Adapun untuk melihat sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai penulis sajikan dalam Tabel IV.4 di bawah ini:

Tabel IV.4
Sarana dan Prasarana Kerja pada Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Kota Dumai

No	Sarana & Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi	
				Baik	Rusak
1	AC	105	Unit	89	11
2	CPU	52	Unit	52	-
3	Genset	4	Unit	4	-
5	Komputer	52	Unit	47	5
7	Kendaraan Roda Empat	4	Unit	4	-
8	Ambulance	15	Unit	15	-
9	Kipas Angin	25	Unit	25	-
10	Kursi	500	Buah	425	25
11	Kursi Tunggu	75	Buah	14	-
12	Laptop	80	Unit	56	24
13	Lemari Arsip	200	Unit	120	60
14	Meja	100	Buah	90	-
15	Meja Pimpinan	35	Buah	25	-
16	Mushola	2	Unit	2	-
19	P3K	100	Buah	100	-
20	Ruangan Rawat Inap	79	Buah	79	-
23	Tabung Pemadam Kebakaran	100	Unit	100	-
24	TV	500	Unit	500	-
25	Toilet	100	Buah	100	-
26	Tempat Parkir	4	Buah	4	-

Sumber Data: Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai Tahun 2024

Data tabel IV.4 diatas dapat dijelaskan bahwa sarana dan prasarana pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai masih belum cukup memadai, salah satunya terdapat pada komputer yang rusak sebanyak 5 buah computer.

BAB V
ANALISIS STANDAR PELAYANAN PADA RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

A. Identitas Responden

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang merupakan wadah untuk pelayanan kesehatan masyarakat Kota Dumai. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, maka terlebih dahulu penulis akan memaparkan identitas responden dengan judul Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dengan jumlah responden sebanyak 152 orang yang terdiri dari pegawai sebanyak 72 orang dan masyarakat sebanyak 80 orang. Untuk melihat data responden dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini yang penulis lakukan terhadap Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk lebih jelasnya tentang perbedaan jenis kelamin responden dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	26	53	79	51,97%
2	Perempuan	46	27	73	48,03%
Jumlah		72	80	152	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan Tabel V.1 diatas dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 79 orang (51,97%) terdiri dari 26 pegawai dan 53 masyarakat. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 73 orang (48,03%) yang terdiri dari 46 pegawai dan 27 masyarakat. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai responden perempuan lebih dominan jika dibandingkan dengan jumlah responden laki – laki.

b. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Perbedaan tingkat umur merupakan salah satu bahan pengetahuan dan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan menentukan sikap kondisi layak dalam merespon sesuai kapasitas kebijakan usia yang matang sesuai umur responden yang bertingkat dari usia 16-75 tahun. Penulis dapat menggambarkan perbedaan tingkat umur yang menjadi responden penelitian. Untuk itu lebih jelasnya tentang perbedaan tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	16 – 25 Tahun	9	21	30	19,74%
2	26 - 35 Tahun	35	16	51	33,55%
3	36 - 45 Tahun	26	20	46	30,26%
4	46 - 55 Tahun	2	15	17	11,18%
5	56 - 65 Tahun	-	7	7	4,61%
6	66 - 75 Tahun	-	1	1	0,66%
Jumlah		72	80	152	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan Tabel V.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berumur 16-25 tahun sebanyak 30 orang (19,74%) terdiri dari 9 pegawai dan 21 masyarakat, 26-35 tahun berjumlah 51 orang (33,55%) terdiri dari 35 pegawai dan 16 masyarakat, 35-45 tahun berjumlah 46 orang (30,26%) terdiri dari 26 pegawai dan 20 masyarakat, 46-55 tahun berjumlah 17 orang (11,18%) terdiri dari 2 pegawai dan 15 masyarakat kemudian responden yang berumur 56-65 tahun sebanyak 7 orang (4,61%) terdiri 7 masyarakat, dan responden yang berumur 66-75 tahun sebanyak 1 orang (0,66%) terdiri 1 masyarakat.

c. Identitas Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Perbedaan tingkat pendidikan merupakan salah satu gambaran untuk bisa menilai kecakapan dan kemampuan dalam memahami kondisi proses penerima dan pemberi pelayanan dari pihak yang mengemban tanggung jawab. Dengan adanya perbedaan tingkat pendidikan dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dari penelitian penulis untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Pegawai	Masyarakat	Jumlah	Persentase (%)
1	S2	3	-	3	1,97%
2	S1	37	11	48	31,58%
3	D IV	4	-	4	2,63%
3	D III	16	1	17	11,18%
4	SMA	8	39	47	30,92%
5	SMK	4	17	21	13,82%
6	SMP	-	10	10	6,58%
7	SD	-	2	2	1,32%
Jumlah		72	80	152	100%

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan Tabel V.3 diatas dapat diketahui bahwa dari 152 orang jumlah responden pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat bahwa yang berpendidikan tertinggi S2 ada 3 orang (1,97%) terdiri dari 3 pegawai, untuk pendidikan S1 ada 48 orang (31,58%) terdiri dari 37 pegawai dan 11 masyarakat, untuk D IV ada 4 orang (2,63%) terdiri dari 4 pegawai, untuk DIII ada 17 orang (11,18%) terdiri dari 16 pegawai dan 1 masyarakat, untuk pendidikan SMA ada 47 orang (30,92%) terdiri dari 8 pegawai dan 39 masyarakat, untuk pendidikan SMK 21 orang (13,82%) terdiri dari 4 pegawai dan 17 masyarakat, untuk Pendidikan SMP 10 orang (6,58%) terdiri dari 10 masyarakat, dan untuk Pendidikan SD 2 orang (1,32%) terdiri dari 2 masyarakat.

B. Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut, maka pada bab ini akan penulis sajikan data hasil temuan selama dilapangan yang nantinya akan dilakukan penganalisaan sebagai upaya dalam menjawab permasalahan yang penulis paparkan pada BAB I.

Dalam penelitain ini, peneliti akan menganalisa data hasil penelitian di lapangan data yang diperoleh merupakan hasil angket yang disebarakan kepada responden penelitian yaitu pegawai Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan masyarakat, semua data yang diperoleh akan diolah sesuai dengan analisa data yang didasarkan pada indikator-indikator pengukuran. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 152 orang yang terdiri dari pegawai Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dan masyarakat.

Adapun langkah-langkah yang penulis lakukan dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Standar Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui beberapa tahap sebagai berikut:

Menganalisa tanggapan responden terhadap masing-masing sub indikator penelitian, di mana masing-masing sub indikator penelitian diberi tentang jawaban kepada responden yaitu 3,2,1, berdasarkan hasil jawaban

dari responden akan diketahui apakah sub indikator tersebut hasilnya baik, kurang baik atau tidak baik, berdasarkan ketentuan berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini ialah rangkaian proses yang harus ditempuh dan dijadikan pedoman dalam serangkaian proses pelayanan yang ditetapkan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Untuk melihat Prosedur Pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap.

Kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap yaitu dengan adanya SOP / standar operasional prosedur yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menerbitkan pekerjaan sehingga proses pengurusan pelayanan berjalan dengan mudah.

- b. Terdapat kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap.

Kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap yaitu adanya syarat-syarat yang sudah ditetapkan dan dapat dipahami oleh masyarakat yang akan melakukan pelayanan kesehatan.

- c. Terdapat prosedur pengaduan yang disediakan oleh pelayanan rawat inap.

Prosedur pengaduan yang disediakan ini memudahkan untuk masyarakat apabila ada kendala bisa segera ke pengaduan pelayanan.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Prosedur Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden tentang Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

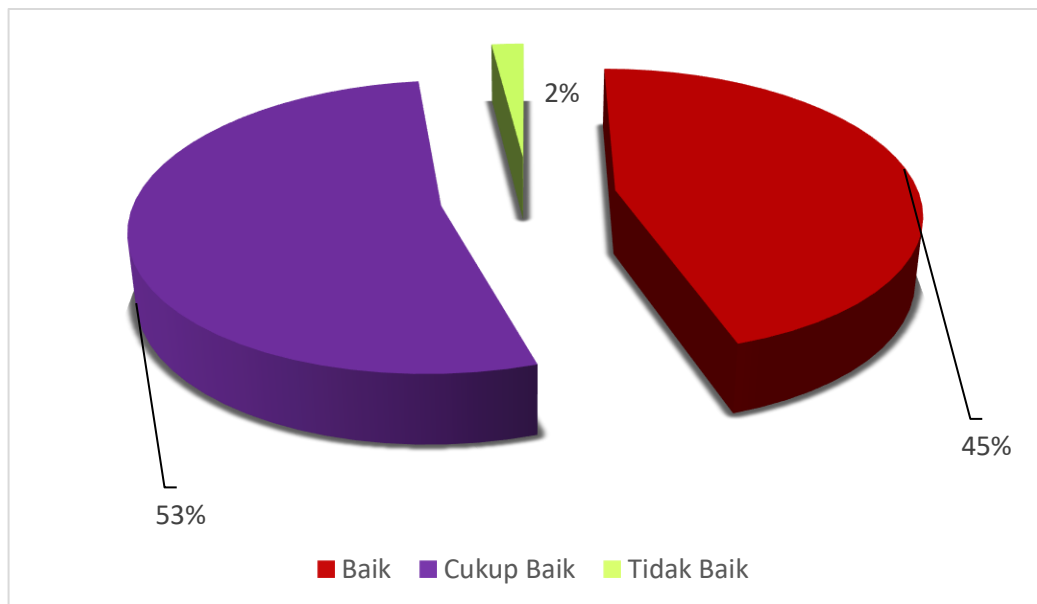
No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat kemudahan dalam prosedur pelayanan rawatinap	Frekuensi	82	70	0	152
		Skor	246	140	0	386
2	Terdapat kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap	Frekuensi	82	70	0	152
		Skor	246	140	0	386
3	Terdapat prosedur pengaduan yang disediakan rawat inap	Frekuensi	40	104	8	152
		Skor	120	208	8	336
Jumlah		Frekuensi	204	244	8	456
		Persentase Frekuensi %	45%	53%	2%	100%
		Skor	612	488	8	1.108

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.4, dapat diketahui tanggapan responden tentang Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapatnya kemudahan dalam prosedur pelayanan, terdapat kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap, terdapat prosedur pengaduan yang disediakan rawat inap, sehingga diperoleh dari jawaban ini didapatkan total skor 1.108 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik** 45%, **Cukup Baik** 53%, **Tidak Baik** 2%. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang prosedur pelayanan dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan lagi dalam bentuk diagram persentase dibawah ini:

Diagram V.1
Presentase Responden tentang Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

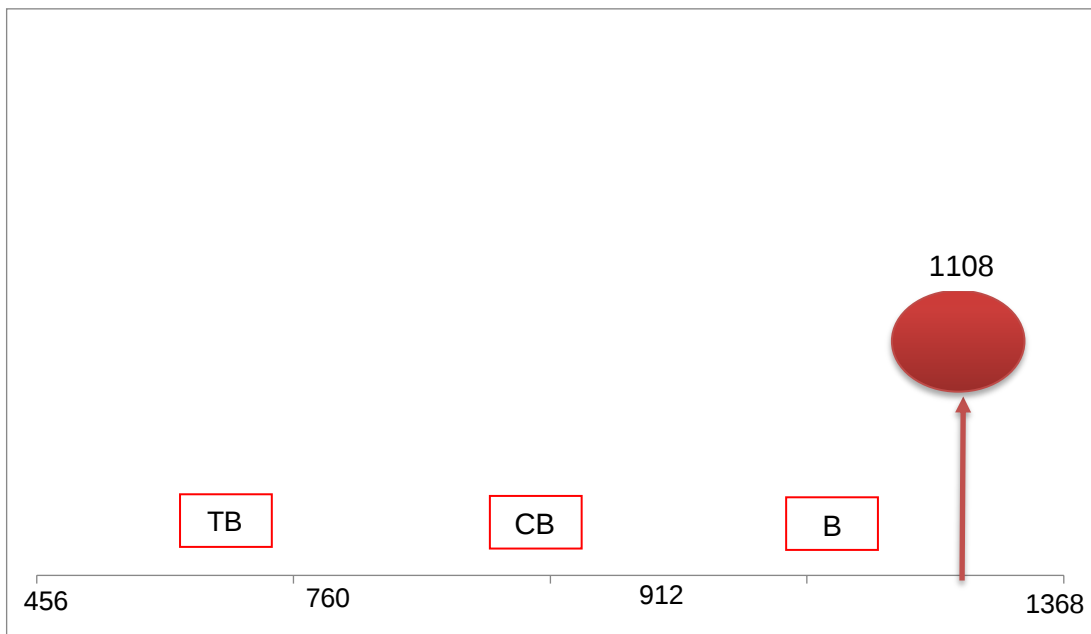


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.1 diatas, Indikator Prosedur Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai dikategorikan jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 53% sementara hasil responden yang menjawab Baik 45% dan Tidak Baik hanya 2% sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini prosedur pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara, jika dilihat berdasarkan dari skor total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.4 adalah sebanyak 1.108, adapun kriteria jawaban

responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.1
Tanggapan Responden terhadap Prosedur Pelayanan



Sumber Data Olahan Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan grafik V.1 diatas dapat diketahui bahwa 1108 berada pada rentan 913-1368 yang dikategorikan Baik, sehingga jika dilihat dari tanggapan responden terhadap Prosedur Pelayanan dilihat bahwa skor hasil dari indikator Prosedur Pelayanan berjumlah 1108 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam penelitian ini adalah kesesuaian, ketetapan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk melihat waktu penyelesaian Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat ketepatan waktu dokter dalam melakukan pemeriksaan pasien selama di rawat inap.
- b. Terdapat ketentuan waktu tenaga medis dalam melakukan pengawasan terhadap pasien atas segala kebutuhan pasien selama dirawat inap.
Ketentuan waktu penyelesaian pelayanan rawat inap yaitu tenaga medis yang melayani sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
- c. Terdapat ketepatan waktu pendistribusian makanan keruang rawat inap.

Ketepatan waktu dalam penyelesaian ini sesuai dengan standar waktu pelayanan rawat inap yaitu kemampuan tenaga pengantar makanan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Waktu Penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

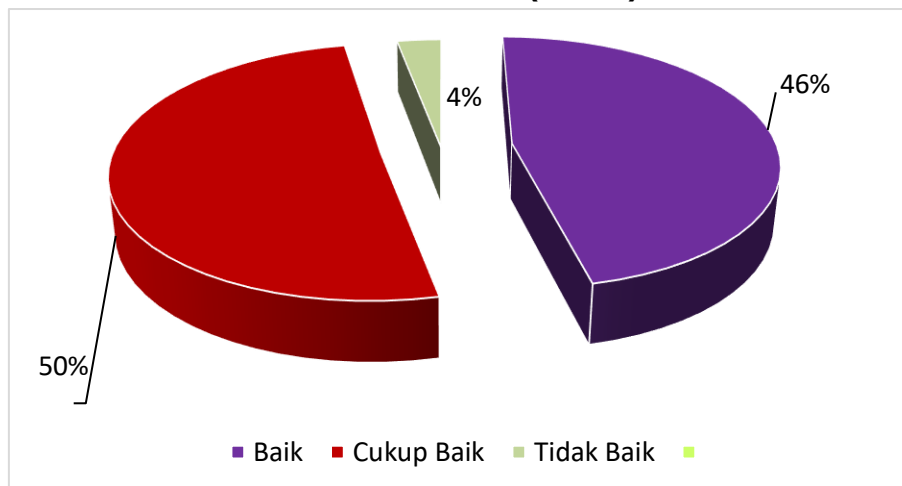
No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat ketepatan waktu dokter melakukan pemeriksaan pasien selama rawat inap	Frekuensi	61	87	4	152
		Skor	183	174	4	386
2	Terdapat ketepatan waktu tenaga medis melakukan pengawasan terhadap pasien atas segala kebutuhan pasien selama di rawat inap.	Frekuensi	58	85	9	152
		Skor	174	170	9	386
3	Terdapat ketepatan waktu pendistribusian makanan keruang rawat inap	Frekuensi	91	58	3	152
		Skor	273	116	3	336
Jumlah		Frekuensi	210	230	16	456
		Persentase Frekuensi %	46%	50%	4%	100%
		Skor	630	460	16	1.106

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.5, dapat diketahui tanggapan responden tentang Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapatnya ketepatan waktu dokter melakukan pemeriksaan selama rawat inap, terdapat ketepatan waktu tenaga medis melakukan pengawasan terhadap pasien atas segala kebutuhan pasien selama dirawat inap, terdapat ketepatan waktu pendistribusian makanan keruang rawat inap, sehingga diperoleh dari jawaban ini didapatkan total skor 1.106 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik** 46%, **Cukup Baik** 50%, **Tidak Baik** 2%. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang waktu penyelesaian dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan dalam bentuk diagram persentase dan grafik bubble dibawah ini

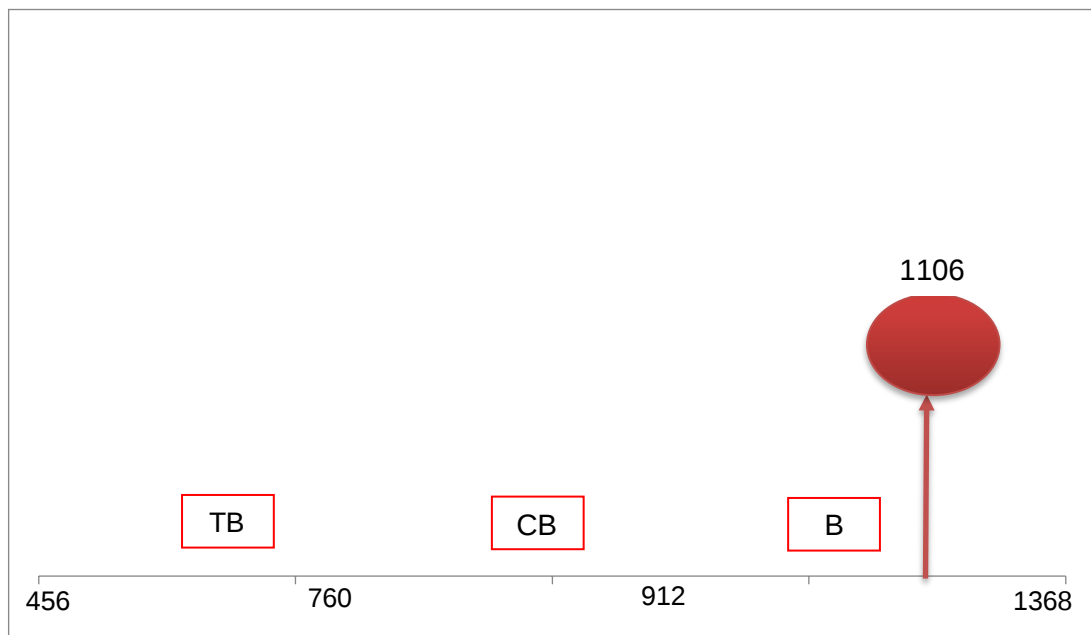
Diagram V.2
Presentase Responden tentang Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.2 diatas, dapat diketahui bahwa indikator Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 50% sementara hasil responden yang menjawab Baik 46% dan Tidak Baik hanya 4% sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini Waktu Penyelesaian pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara jika dilihat berdasarkan dari Skor, total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.5 adalah sebanyak 1.106, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.2
Tanggapan Responden terhadap Waktu Penyelesaian



Sumber Data Olahan Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan grafik V.2 diatas dapat diketahui bahwa 1106 berada pada rentan 913-1368 yang dikategorikan Baik, sehingga jika dilihat dari tanggapan responden terhadap Waktu Penyelesaian dilihat bahwa skor hasil dari indikator Biaya Pelayanan berjumlah 1106 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah bayaran yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya pelayanan dalam penelitian ini adalah informasi, kejelasan dan bukti jumlah tarif/biaya yang dikeluarkan oleh penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Untuk melihat biaya pelayanan Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum

Daerah (RSUD) Kota Dumai akan diteliti melalui sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kejelasan informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap baik secara BPJS maupun umum.

Informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap yaitu adanya informasi jumlah tarif/biaya pelayanan yang mempermudah masyarakat mengetahui berapa tarif/biaya sesuai jenis pelayanan yang diambil sesuai dengan standar yang ditetapkan.

- b. Terdapat kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang dipergunakan selama pasien di rawat inap.

Kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang telah ditetapkan rawat inap yaitu dengan adanya kejelasan biaya/tarif obat-obatan dari rawat inap yang harus dibayar oleh masyarakat.

- c. Terdapat kesesuaian tarif/biaya yang dikenakan kepada pasien dengan ketentuan yang ditetapkan.

Kesesuaian atas tarif/biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan rawat inap dan ketentuan yang ditetapkan.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Biaya Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang Biaya Pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat kejelasan informasi mengenai tarif/biaya pelayanan rawat inap baik secara BPJS maupun umum	Frekuensi	60	85	7	152
		Skor	183	168	7	386
2	Terdapat kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang dipergunakan selama pasien dirawat inap	Frekuensi	82	68	2	152
		Skor	246	136	2	386
3	Terdapat kesesuaian tarif/biaya yang dikenakan kepada pasien dengan ketentuan yang ditetapkan.	Frekuensi	60	83	9	152
		Skor	180	166	9	336
Jumlah		Frekuensi	202	236	18	456
		Persentase Frekuensi %	44%	52%	4%	100%
		Skor	609	470	18	1.097

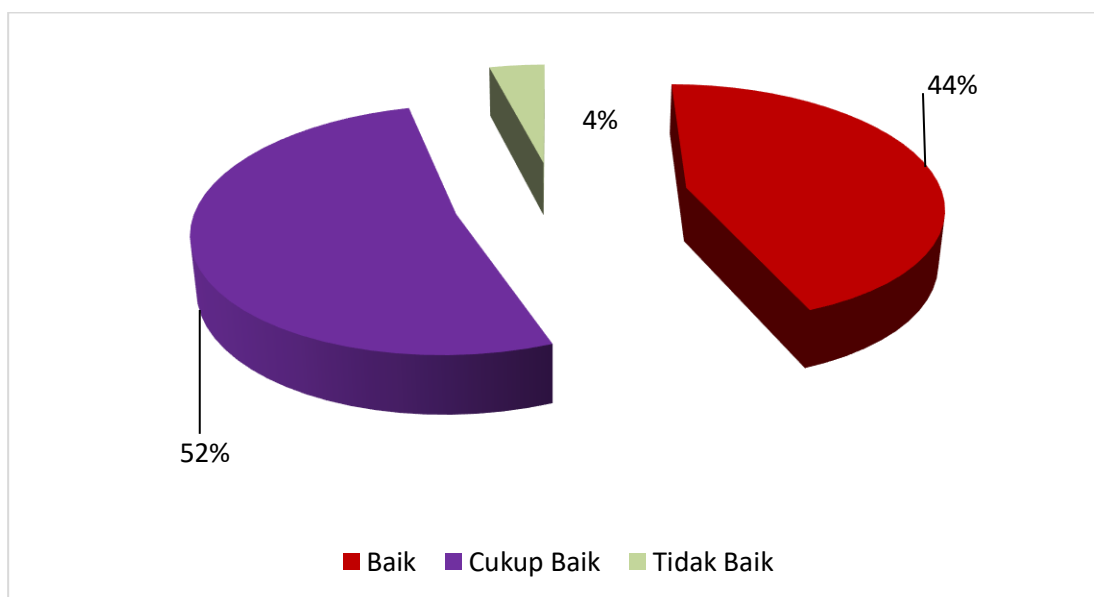
Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.6, dapat diketahui tanggapan responden tentang Biaya Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapat kejelasan informasi mengenai tarif/biaya pelayanan rawat inap baik secara BPJS maupun umum, terdapat kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang dipergunakan selama pasien dirawat inap, terdapat kesesuaian tarif/biaya yang dikenakan kepada pasien dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh

dari jawaban ini didapatkan total skor 1.097 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik 44%, Cukup Baik 52%, Tidak Baik 4%**. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang biaya pelayanan dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan dalam bentuk diagram persentase dan grafik bubble dibawah ini

Diagram V.3
Presentase Responden tentang Biaya Pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

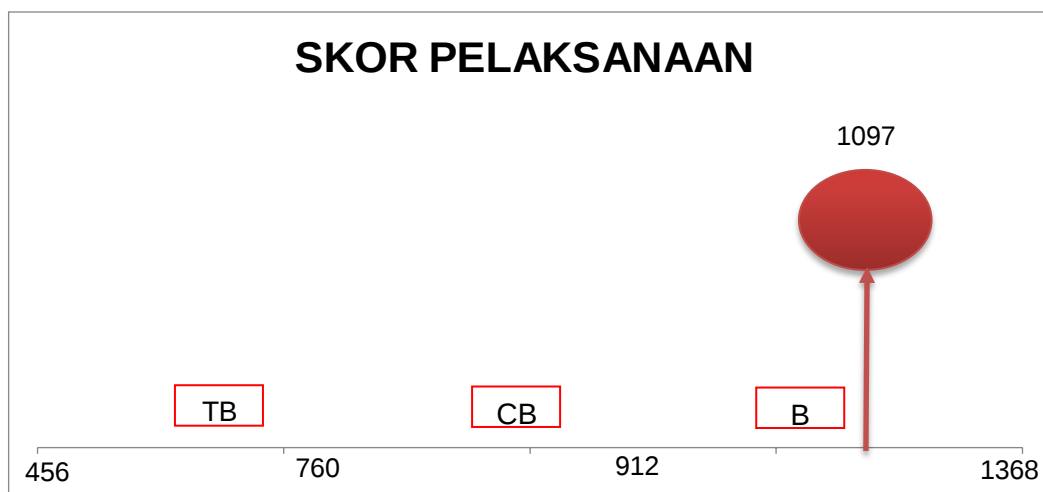


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.3 diatas, dapat diketahui bahwa indikator biaya pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 52% sementara hasil responden yang menjawab Baik 44% dan Tidak Baik hanya 4% sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini Biaya

Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara jika dilihat berdasarkan dari Skor, total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.6 adalah sebanyak 1.106, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.3
Tanggapan Responden terhadap Biaya Pelayanan



Sumber Data Olahan Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan grafik V.3 diatas dapat diketahui bahwa 1097 berada pada rentan 913-1368 yang dikategorikan Baik, sehingga jika dilihat dari tanggapan responden terhadap Biaya Pelayanan dilihat bahwa skor hasil dari indikator Biaya Pelayanan berjumlah 1106 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan pada penelitian ini adalah hasil pelayanan yang akan diterima masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga sebagai pemberi dan penerima pelayanan dapat terlayani dengan

baik serta sesuai dengan ketentuan prosedur pelayanan khususnya kejelasan jenis pelayanan, kesesuaian atas pelayanan yang diterima masyarakat dan tindak lanjut dari pegawai pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Untuk melihat produk pelayanan dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap kepada pasien BPJS maupun umum.

Kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap yaitu adanya kejelasan dengan baik dan nyata kepada masyarakat tentang jenis pelayanan yang akan proses.

- b. Terdapat kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan kelas BPJS maupun umum.

Kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien yaitu adanya kesesuaian atas pelayanan yang diberi tenaga medis rawat inap kepada masyarakat yang bersangkutan agar proses pelayanan berjalan dengan baik.

- c. Terdapat tenaga medis yang selalu siap melayani setiap waktu ketika pasien membutuhkan.

Tenaga medis harus mampu dan siap bertanggung jawab jika dibutuhkan pasien kapan saja.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Biaya Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden tentang Produk Pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

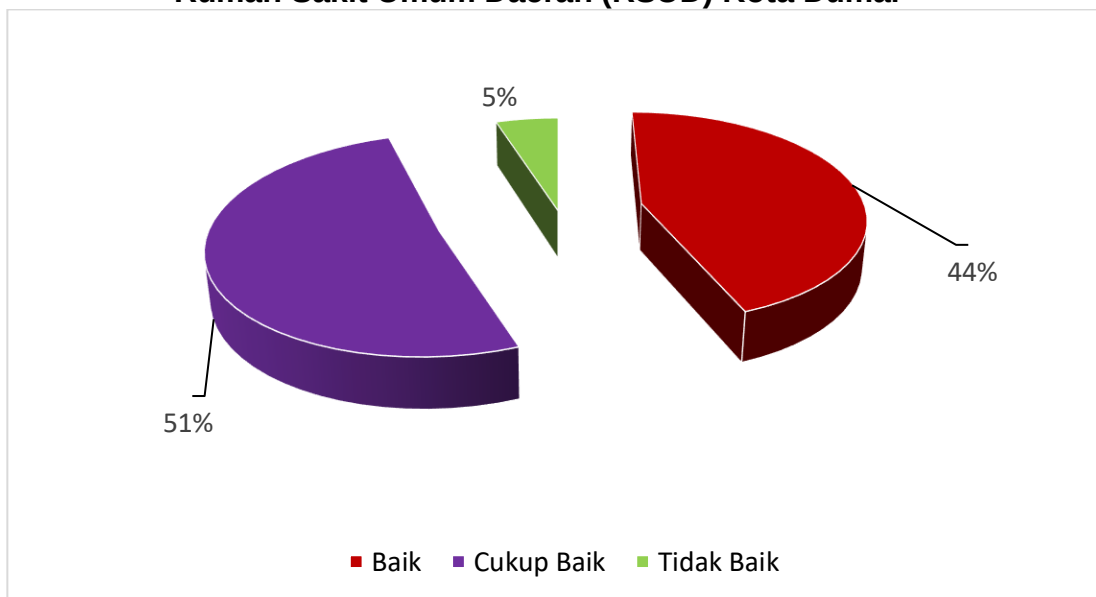
No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap kepada pasien BPJS maupun umum	Frekuensi	66	79	7	152
		Skor	198	158	7	386
2	Terdapat kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan kelas baik BPJS maupun umum	Frekuensi	63	83	6	152
		Skor	189	166	6	386
3	Terdapat tenaga medis yang selalu siap melayani setiap waktu ketika pasien membutuhkan	Frekuensi	71	70	11	152
		Skor	213	140	11	336
Jumlah		Frekuensi	200	232	24	456
		Persentase Frekuensi %	44%	51%	5%	100%
		Skor	600	464	24	1.088

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.7, dapat diketahui tanggapan responden tentang Produk Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapat kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap kepada pasien BPJS maupun umum, terdapat kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan kelas baik BPJS maupun umum, terdapat tenaga medis yang selalu siap melayani setiap waktu ketika pasien membutuhkan, sehingga diperoleh dari jawaban ini didapatkan total skor 1.088 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik** 44%, **Cukup Baik** 51%, **Tidak Baik** 5%. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang produk pelayanan dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan dalam bentuk diagram persentase dan grafik bubble dibawah ini

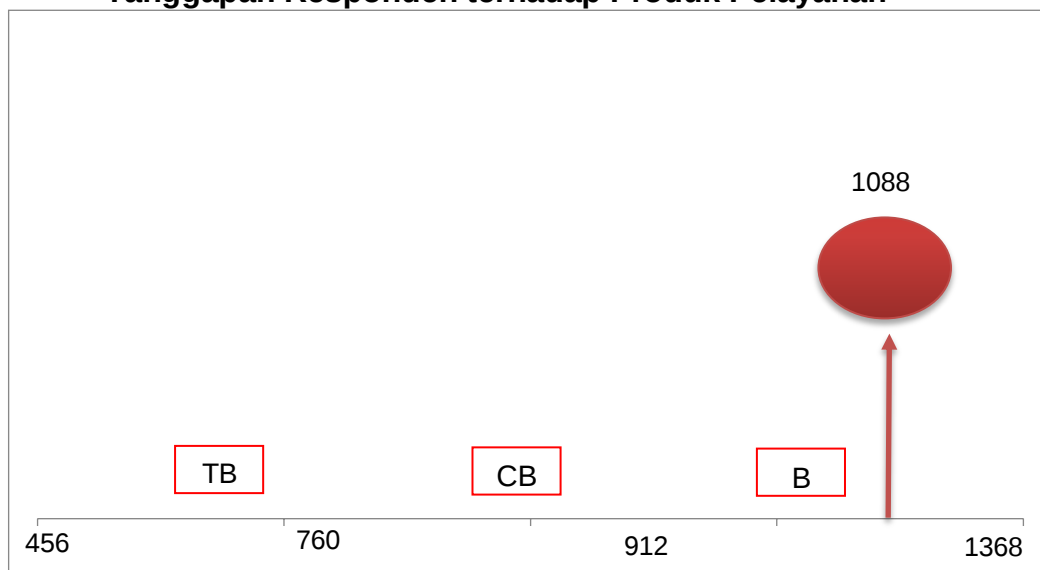
Diagram V.4
Presentase Responden tentang Produk pelayanan pada Rawat Inap
Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.4 diatas, dapat diketahui bahwa indikator Produk Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 51% sementara hasil responden yang menjawab Baik 44% dan Tidak Baik hanya 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini Biaya Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara jika dilihat berdasarkan dari Skor, total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.6 adalah sebanyak 1.088, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.4
Tanggapan Responden terhadap Produk Pelayanan



Sumber Data: Olahan Tahun 2024

Berdasarkan grafik V.4 diatas dapat diketahui bahwa 1088 berada pada rentan 913-1368 yang dikategorikan Baik, sehingga jika dilihat dari tanggapan responden terhadap Produk Pelayanan dilihat bahwa skor hasil dari indikator Produk Pelayanan berjumlah 1088 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana dalam penelitian ini adalah penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga proses pelayanan yang ada pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah(RSUD) Kota Dumai berproses dengan baik.

Untuk melihat sarana dan prasarana dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat fasilitas kamar yang bersih dibutuhkan pasien pada saat rawat inap.

Kamar yang bersih mendukung pemberian pelayanan rawat inap yang baik sehingga membuat pasien nyaman sampai pelayanan rawat inap selesai.

- b. Terdapat toilet yang bersih diruang rawat inap.

Penataan loket pelayanan rawat inap untuk mengatur para pemohon pelayanan yaitu tersedianya loket pelayanan yang memadai agar tercipta suasana yang kondusif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- c. Terdapat fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien yang menjaga selama rawat inap.

Fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien seperti kursi dengan ini memudahkan untuk keluarga pasien saat menjaga pasien.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Sarana dan Prasarana dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8
Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana pada
Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

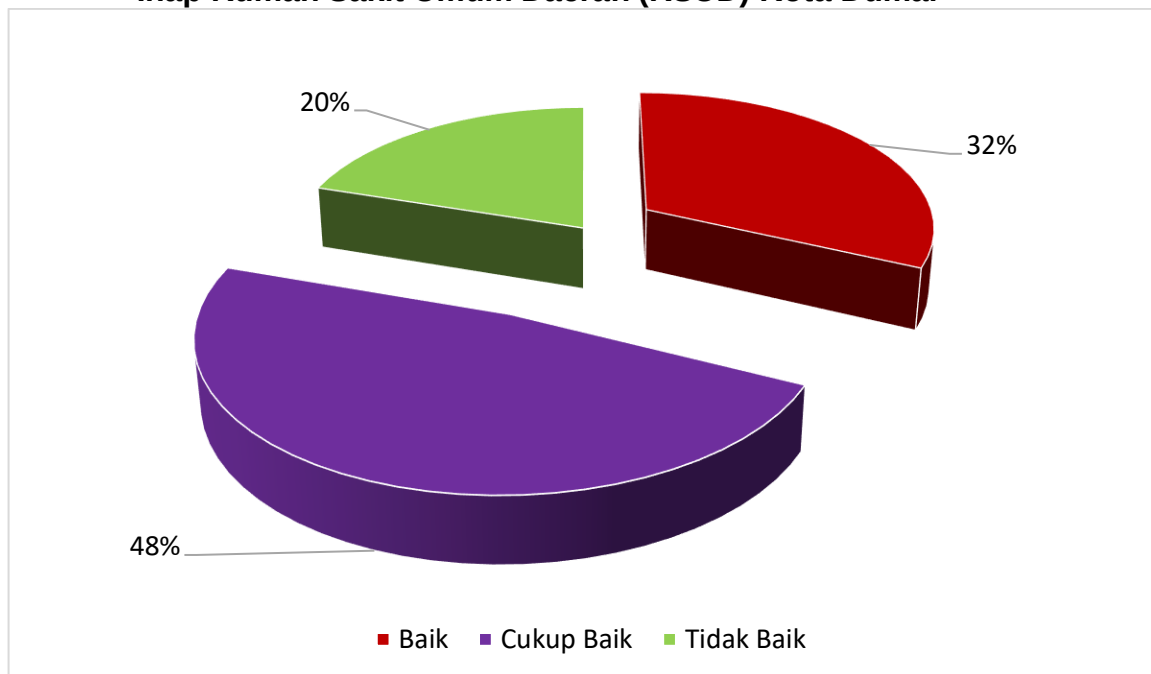
No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat fasilitas kamar yang bersih dibutuhkan pasien pada saat rawat inap	Frekuensi	73	74	5	152
		Skor	219	148	5	372
2	Terdapat toilet yang bersih diruang rawat inap	Frekuensi	8	64	80	152
		Skor	24	128	80	232
3	Terdapat fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien yang menjaga selama rawat inap	Frekuensi	63	82	7	152
		Skor	189	164	7	360
Jumlah		Frekuensi	144	220	92	456
		Persentase Frekuensi %	32%	48%	20%	100%
		Skor	549	346	92	987

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.7, dapat diketahui tanggapan responden tentang Sarana dan Prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapat fasilitas kamar yang bersih dibutuhkan pasien pada saat rawat inap, terdapat toilet yang bersih diruang rawat inap, terdapat fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien yang menjaga selama rawat inap, sehingga diperoleh dari jawaban ini didapatkan total skor 987 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik** 32%, **Cukup Baik** 48%, **Tidak Baik** 20%. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang sarana dan prasarana dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan dalam bentuk diagram persentase dan grafik bubble dibawah ini:

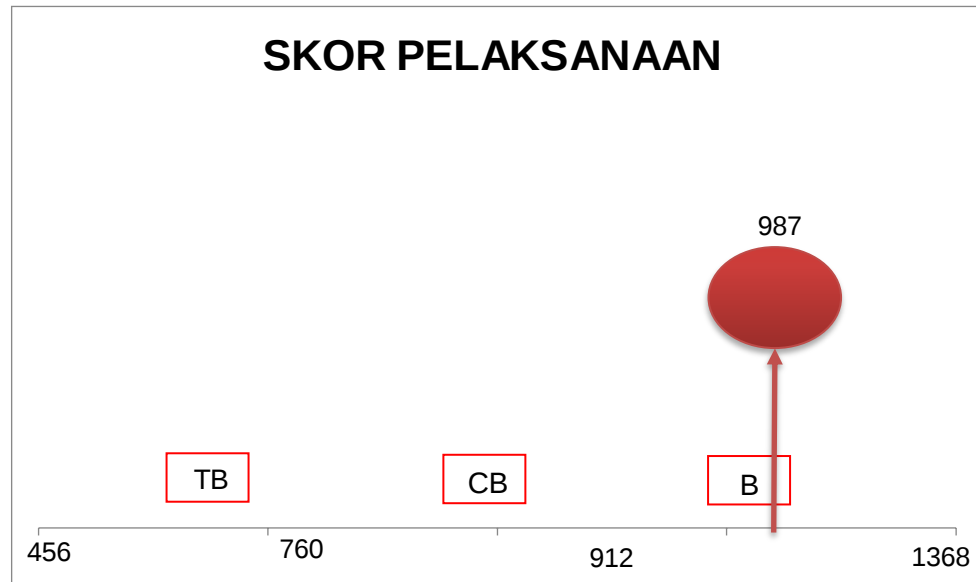
Diagram V.5
Presentase Responden tentang Sarana dan Prasarana pada Rawat
Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.5 diatas, dapat diketahui bahwa indikator Sarana dan Prasarana Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 48% sementara hasil responden yang menjawab Baik 32% dan Tidak Baik hanya 20% sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini Sarana dan Prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara jika dilihat berdasarkan dari Skor, total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.5 adalah sebanyak 987, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.5
Tanggapan Responden terhadap Sarana Prasarana



Sumber Data Olahan Lapangan Tahun 2024

Berdasarkan grafik V.5 diatas dapat diketahui bahwa 987 berada pada rentan 913-1368 sehingga jika dilihat dari tanggapan responden terhadap Sarana dan Prasarana dilihat bahwa skor hasil dari indikator Sarana dan Prasarana berjumlah 987 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Sebagai seorang pegawai dalam melaksanakan secara netral, bebas dari pengaruh memihak salah satu golongan serta tidak deskriminatif dalam memberi pelayanan pada masyarakat agar terciptanya suatu keadilan dan persamaan hak dalam melaksanakan tugas, dan harus berdasarkan yang tinggi. Kompetensipetugas pemberi

pelayanan dalam penelitian ini adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan sikap pegawai pemberi pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD).

Untuk melihat kompetensi pegawai dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

- a. Terdapat kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya.

Tenaga medis rawat inap pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu kesesuaian antara jumlah tenaga medis pelayanan yang ada dengan standar yang sudah ditetapkan, sesuai nya jumlah tenaga medis perbidang akan memperlancar proses pelayanan.

- b. Terdapat kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengna tanggap, cepat dan tepat.

Kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan dengan sikap adil, cepat, sigap ramah dan sopan yaitu etika tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka masyarakat akan merasa senang dan puas terhadap tenaga medis yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang akan berurusan langsung pada rawat inap sehingga penilaian masyarakat dapat menilai positif pada tenaga medis yang memberi pelayanan.

- c. Terdapat kemampuan tenaga medis atau non medis untuk menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan pasien (keluarga pasien) pada saat rawat inap.

Kemampuan tenaga medis/non medis rawat inap dalam menyelesaikan setiap keluhan harus mampu dan bisa sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.9
Tanggapan Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Sub Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Terdapat kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya	Frekuensi	80	66	6	152
		Skor	240	132	6	372
2	Terdapat kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan sigap	Frekuensi	66	84	2	152
		Skor	198	168	2	232
3	Terdapat kemampuan tenaga medis atau non medis untuk menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan pasien(keluarga pasien) pada saat rawat inap	Frekuensi	64	81	7	152
		Skor	192	162	7	360
Jumlah		Frekuensi	210	231	15	456
		Persentase Frekuensi %	46%	51%	3%	100%
		Skor	630	462	15	1.107

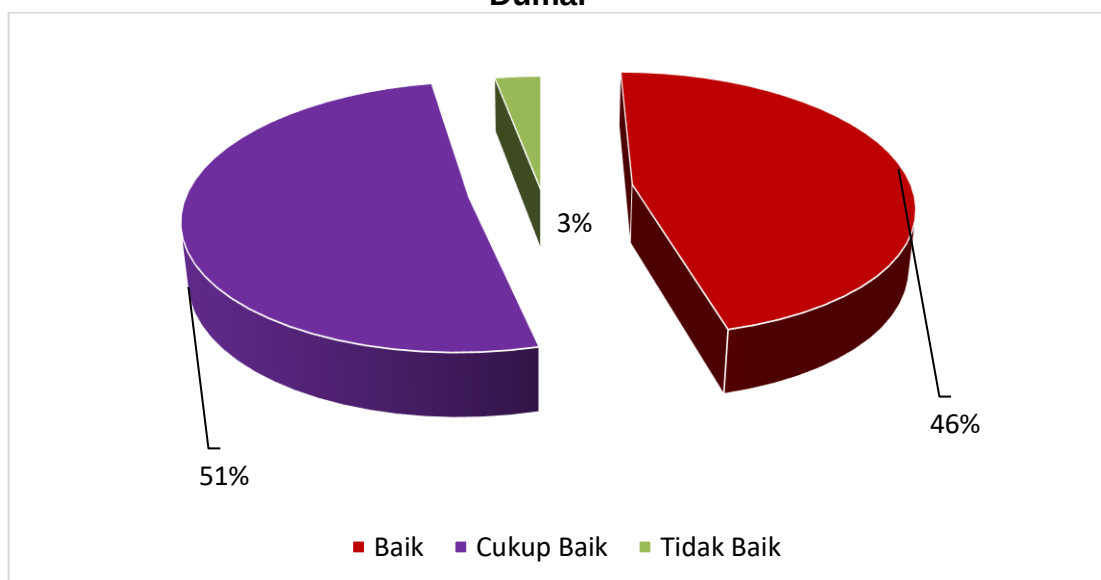
Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Dari tabel V.8, dapat diketahui tanggapan responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui 3 sub indikator yaitu terdapat kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan keahliannya, terdapat kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan sigap, terdapat kemampuan tenaga medis atau non medis untuk menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan pasien (keluarga pasien) pada saat rawat inap, sehingga diperoleh dari jawaban ini didapatkan total skor 987 dengan persentase jawaban responden masing-masing di **Baik** 46%, **Cukup Baik** 51%, **Tidak Baik** 3%. Jawaban responden dilihat berdasarkan persentase dan jawaban responden tentang kompetensi petugas pemberi pelayanan dilihat melalui grafik bubble.

Untuk lebih jelasnya hasil tabel ini penulis uraikan dalam bentuk diagram persentase dan grafik bubble dibawah ini:

Diagram V.6
Presentase Responden tentang Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

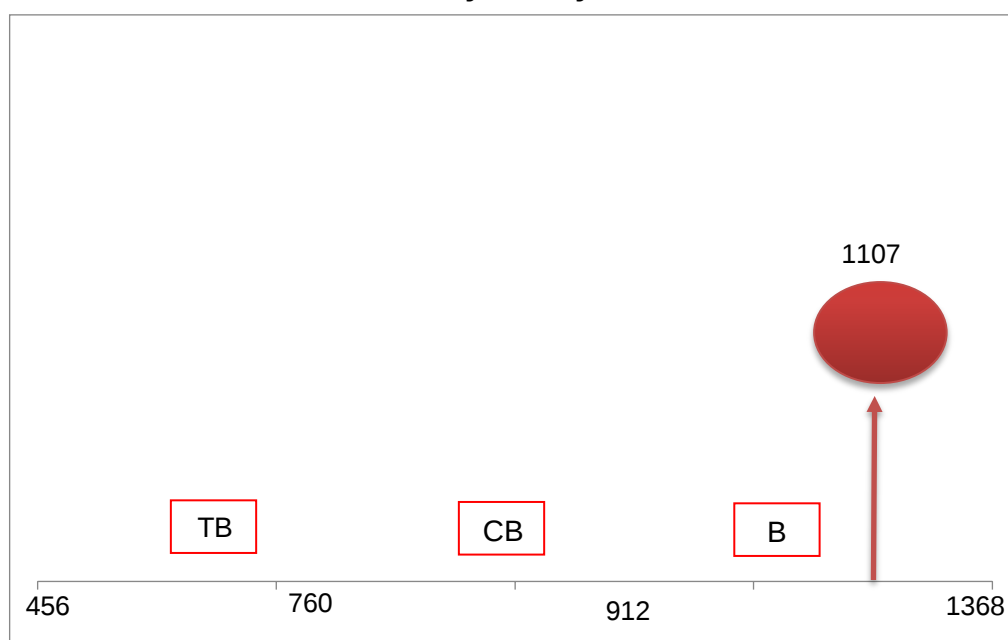


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan diagram V.9 diatas, dapat diketahui bahwa indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum

(RSUD) Kota Dumai jawaban responden dominan pada kategori Cukup Baik dengan persentase 51% sementara hasil responden yang menjawab Baik 46% dan Tidak Baik hanya 3% sehingga dapat disimpulkan bahwa dari persentase ini Sarana dan Prasarana pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara jika dilihat berdasarkan dari Skor, total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan ditabel V.6 adalah sebanyak 1.107, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.6
Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap
Biaya Pelayanan



Sumber Data: Olahan Lapangan 2024

Berdasarkan grafik V.6 diatas dapat diketahui bahwa 1.107 berada pada rentan 913-1368 sehingga jika dilihat dari tanggapan responden bahwa skor hasil dari indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan berjumlah 1.107 sehingga dapat dikategorikan **Baik**.

Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai yang dilihat melalui enam indikator, yaitu Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Dapat diketahui dalam rekapitulasi data pada tabel berikut ini:

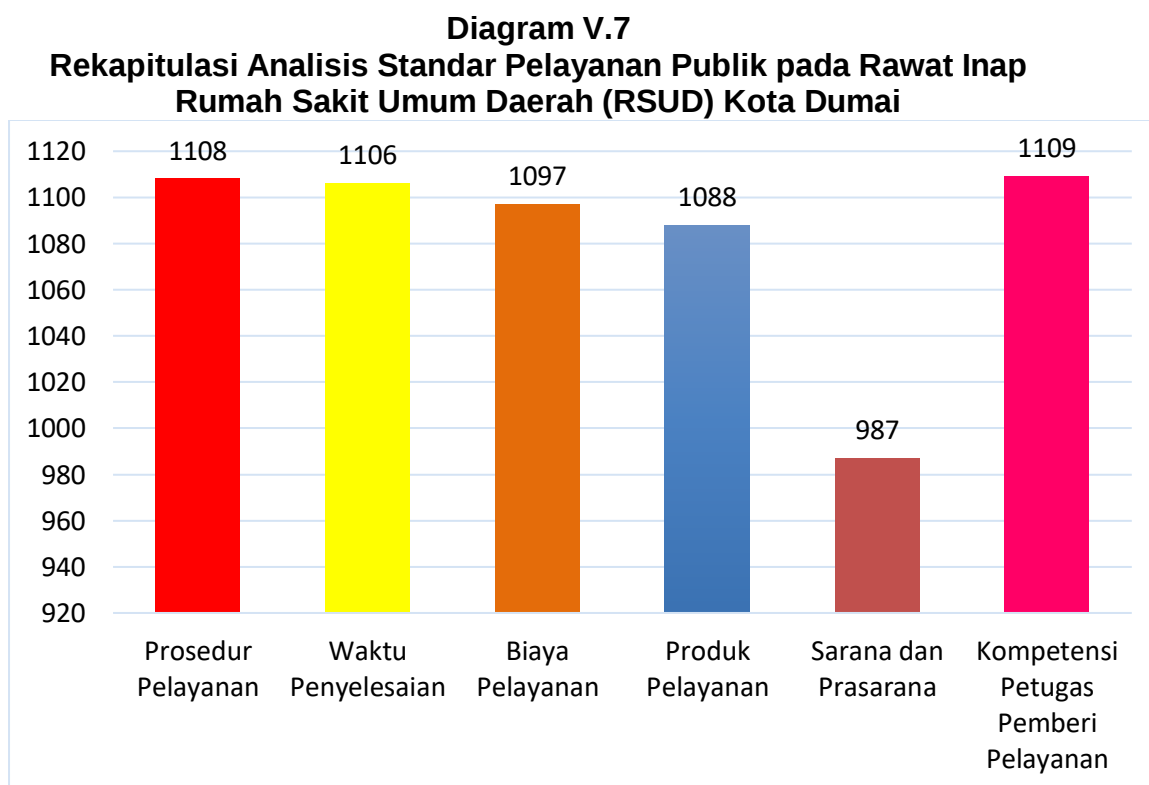
Tabel V.10
Rekapitulasi Tanggapan tentang Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

No	Indikator		Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Prosedur Pelayanan	Frekuensi	204	244	8	456
		Skor	612	488	8	1.108
2	Waktu Penyelesaian	Frekuensi	210	230	16	456
		Skor	630	460	16	1.106
3	Biaya Pelayanan	Frekuensi	202	236	18	456
		Skor	609	470	18	1.097
4	Produk Pelayanan	Frekuensi	200	232	24	456
		Skor	600	464	24	1.088
5	Sarana dan Prasarana	Frekuensi	144	220	92	456
		Skor	549	346	92	987
6	Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	Frekuensi	210	231	15	456
		Skor	630	462	15	1.107
Jumlah		Frekuensi	1.170	1.393	173	2.736
		Persentase Frekuensi (%)	43%	51%	6%	100%
		Skor	3.630	2.690	173	6.493

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan tabel V.10, diatas dapat dilihat pada rekapitulasi dari enam indikator penelitian dapat dilihat dari indikator Prosedur Pelayanan dengan jumlah skor 1108, Waktu Penyelesaian dengan jumlah skor 1106, Biaya Pelayanan dengan jumlah skor 1097, Produk Pelayanan dengan jumlah skor 1088, Sarana dan Prasarana dengan jumlah skor 987, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dengan jumlah skor 1107. Sehingga dapat disimpulkan dari hasil rekapitulasi semua indikator, analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai mendapatkan total skor sebanyak 6.493 dengan kategori **Baik**.

Untuk lebih jelas mengenai Analisis Standar Pelayanan pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat dilihat pada Diagram V.10 dibawah ini:

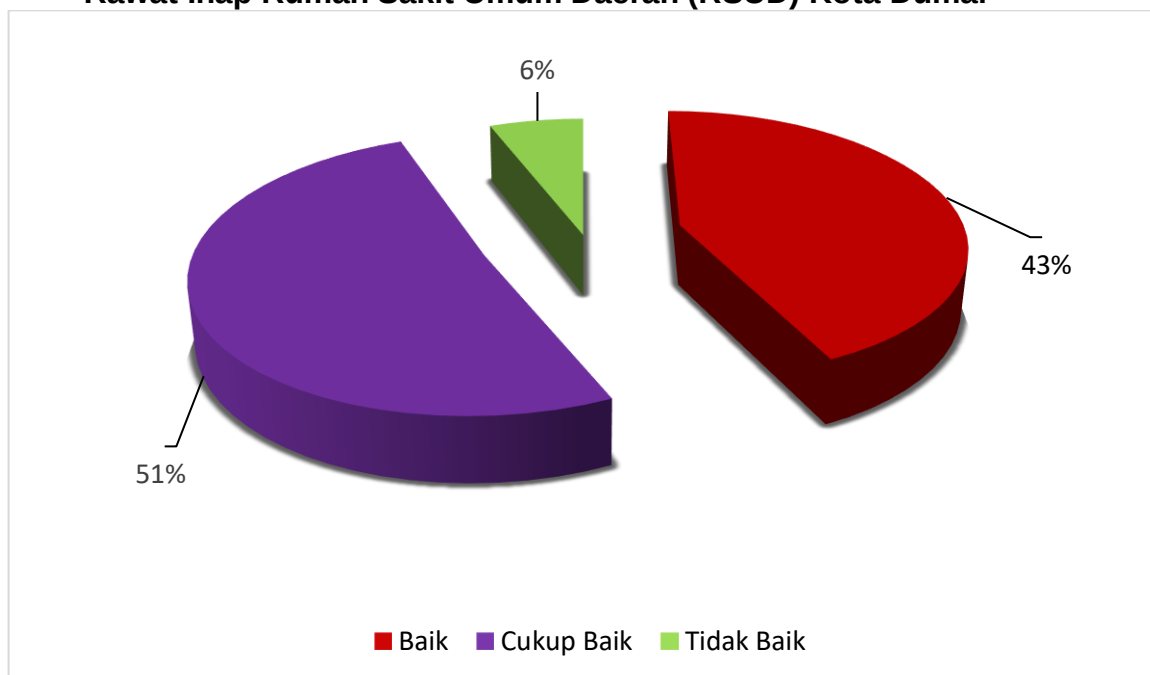


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan dari diagram V.11 diatas dapat dilihat bahwa jumlah total rekapitulasi dari enam indikator pada Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat skor yang paling tinggi ada pada indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dengan nilai skor 1109 . Sedangkan skor yang paling rendah ada pada indikator Sarana dan Prasarana dengan nilai skor 987.

Untuk lebih jelas mengenai Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dilihat pada diagram V.11 dibawah ini :

Diagram V.8
Rekapitulasi Tanggapan tentang Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

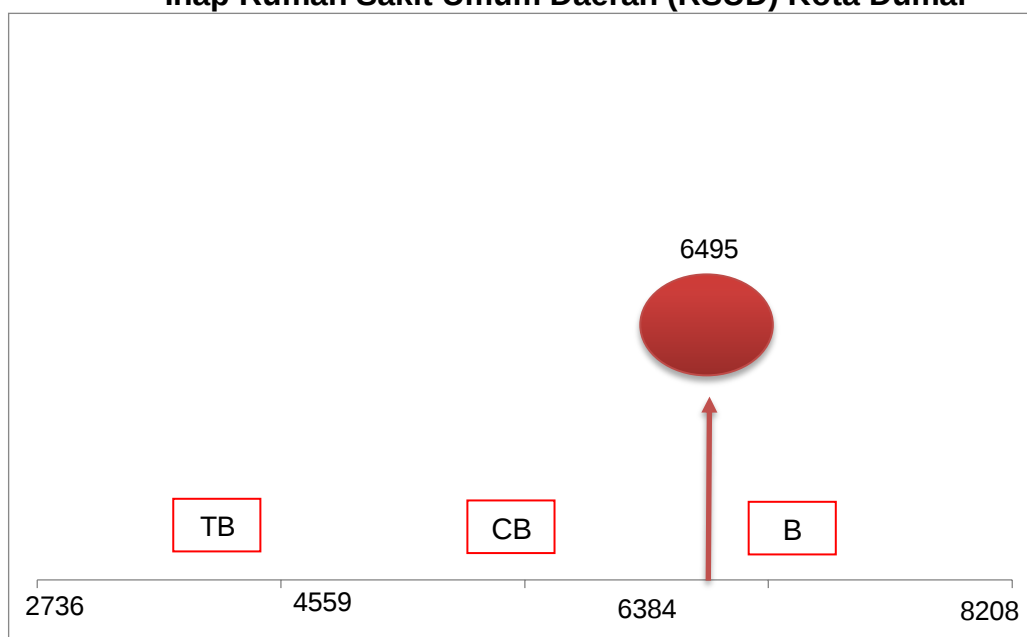


Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan, Tahun 2024

Berdasarkan dari diagram V.8 diatas dapat dilihat bahwa jumlah total rekapitulasi dari indikator pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD Kota Dumai dikategorikan jawaban responden dominan pada kategori **Cukup Baik** dengan persentase 51% sementara hasil responden

yang menjawab **Baik** 43%, dan **Tidak Baik** hanya 6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa rekapitulasi tanggapan Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai dikategorikan **Cukup Baik**. Sementara, jika dilihat berdasarkan dari skor total skor yang didapatkan sesuai dengan tabel yang sudah penulis uraikan di tabel V.10 adalah sebanyak 6.493, adapun kriteria jawaban responden jika dilihat berdasarkan skor ini dapat dilihat melalui grafik bubble dibawah ini:

Grafik V.7
Tanggapan Responden terhadap Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan 2024

Berdasarkan grafik V.7 bubble di atas diketahui bahwa skor 6.495 rentan 6384-8208 yang dikategorikan Baik sehingga dilihat rekapitulasi Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai berada kategori **Baik (B)**, terbukti dengan jumlah akhir total skor **6.495**, yang berada pada interval 6.384-8.208.

C. Faktor Pendukung Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Darah (RSUD) Kota Dumai

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang penulis lakukan terhadap pelaksanaan Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai dalam upaya meningkatkan Standar Pelayanan Publik masih belum terlaksana secara optimal. Selengkapnya mengenai faktor-faktor pendukung dan penghambat yang ada pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai dilihat dan dapat diuraikan sebagai berikut:

Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai memiliki beberapa faktor pendukung antara lain :

- a. Terlaksananya Prosedur Pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, hal ini dapat dilihat kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap dan pegawai rawat inap pemberi pelayanan berdasarkan pelayanan yang dibutuhkan.
- b. Terlaksananya Waktu Penyelesaian dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, hal ini dapat dilihat ketepatan waktu tenaga medis dan dokter atas kesesuaian waktu pelayanan rawat inap yang diterima oleh masyarakat.

- c. Terlaksananya Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, hal ini dapat dilihat tenaga medis dan non medis rawat inap pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan kemampuan pegawai rawat inap dalam tenaga, kecepatan dan melayani dengan cepat.

D. Faktor Penghambat Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Darah (RSUD) Kota Dumai

Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai memiliki beberapa faktor penghambat hal ini dilihat pada nilai skor terendah antara lain :

- a. Masih kurang Biaya Pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat pada kurangnya informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap dan kurangnya kejelasan atas jumlah tarif/biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan rawat inap.
- b. Masih kurang Produk Pelayanan dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, dapat dilihat kurangnya pelayanan tenaga medis dan non medis rawat inap dan kurangnya kesesuaian dan kejelasan dalam pelayanan yang sesuai dengan standar waktu pelayanan rawat inap.
- c. Masih kurang Sarana dan Prasarana dalam Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai,

hal ini dapat dilihat pada kurangnya ruang rawat inap yang mendukung pemberian pelayanan dan kurangnya fasilitas mendukung untuk keluarga pasien untuk menunjang pelayanan rawat inap.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dapat dikategorikan baik, hal ini dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 6 (enam) indikator yaitu: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan. Hasil rekapitulasi dari indikator persentase pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai dikategorikan jawaban responden dominan pada kategori **Cukup Baik** dengan persentase 51% sementara hasil responden yang menjawab Baik 43% dan Tidak Baik hanya 6%, kemudian hasil rekapitulasi tanggapan Standar Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai melalui akhir skor dikategorikan **Baik**. Dari 152 responden diperoleh skor 6.495 berada pada rentang 6.384-8.208.
2. Faktor pendukung Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, terdapatnya Prosedur Pelayanan kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap, terdapatnya Waktu Penyelesaian ketepatan waktu pemeriksaan dan kontribusi makanan rawat inap terdapat

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan rawat inap pemberi pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan faktor penghambat Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD) Kota Dumai, terdapatnya Biaya Pelayanan kurangnya informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan, terdapatnya Produk Pelayanan kurangnya tenaga medis dan non medis dalam menjelaskan pelayanan, Terdapatnya Sarana dan Prasarana hal ini dapat dilihat kurangnya kebersihan toilet dan fasilitas pendukung rawat inap.

B. Saran

Berdasarkan faktor penghambat Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai, saran- saran yang penulis ingin sampaikan yaitu:

1. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya Rawat Inap untuk memperhatikan dan memperjelas informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan rawat inap dan kejelasan atas jumlah tarif/biaya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan rawat inap.
2. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya Rawat Inap untuk memperhatikan dan meningkatkan produk pelayanan dengan kesesuaian dan kejelasan tenaga medis dalam menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan pada rawat inap.

3. Disarankan kepada Direktur Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai khususnya Rawat Inap untuk memperhatikan sarana dan prasarana, meningkatkan ruangan dan toilet rawat inap untuk menunjang pelayanan rawat inap kenyamanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hildawati, H. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 19-31.
- Disa, Noreen Ferza, & Variza Aditiya. (2021). Analisis Pelayanan Publik PADA Kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Kota Duma (Vol. 3, Issue 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/>
- Dyah Mutiarin, & Arif Zaenudin. (2014). Manajemen Birokrasi dan kebijakan. Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik,. Gava Media.
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. PT. Raja Grafindo Persada.
- Komarudin. (2014). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Geresindo.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Unit Penerbit dan Percetakan.
- _____ (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik (3rd ed.). YKPN.
- Maznah, E., & Erlianti, R. (2021). Analisis Standar Pelayanan Publik pada Kantor Kementerian Agama Dumai. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis (JaPaBis)*, 3(1), 11–18.
- Moenir. (2006). Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia. PT. Bumi Aksara.

_____. (2015). Manajemen Pelayanan Umum DiIndonesia. PT. Bumi Aksara.

Mukarom. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia.

Mulyadi Deddy, & dkk. (2016). Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Alfabeta.

Pasolong, & Harbani. (2012). Metode Penelitian Administrasi Publik. Alfabeta.

Pemerinta. (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal.

Ratminto, & Winarsih. (2014). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.

Sinambela. (2006). Reformasii Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara.

Sinambela, & Lijan Poltak. (2010). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.

Soedarmayanti. (2006). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi

dan Kepemimpinan Masa Depan Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik . Refka Aditama.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi . Alfabeta CV.

sugiyono. (2018). Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta CV.

Peraturan per Undang-undangan

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. (2022). Keputusan

Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Nomor

175/KPTS-DIREKTUR/2022 Tentang Penetapan Standar.

Pelayanan Publik Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Kota Dumai. (2020). Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 75 Tahun

2020 tentang Kedudukan, Susunan, Tugas dan Fungsi, Serta Tata

Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kota

Dumai. 75

Menteri Kesehatan. (2021). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43

Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang

Kesehatan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Mentri Kesehatan. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik

Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang rumah sakit

adalah Institusi pelayanan kesehatan.

RI. (2009a). Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik.

RI. (2009b). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009
Tentang Rumah Sakit.

Walikota. (2022). Keputusan Walikota Dumai Nomor 380/RSUD/2009,
tentang Penetapan Status RSUD Kota Dumai.

Walikota. (2021). Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 38 Tahun
2021 tentang standar pelayanan minimal di lingkungan
pemerintah Kota 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) 34484

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

LEMBARAN PENGESAHAN

Nama : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Tanggal Lulus : 14 September 2024

Ketua,

DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Sekretaris,

DR. DEDE MIRZA, SH., MH

Anggota,

HILDAWATI, S.Sos., M.Si

Anggota,

LILI SURYANI, S.Sos., M.Si

Mengetahui :
STIA Lancang Kuning Dumai
Ketua,

LATIP, 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

BERITA ACARA UJIAN MEJA HIJAU / SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua STIA Lancang Kuning Dumai Nomor : 15/KPTS/STIA-LK/D/IX/2024 Tanggal 10 September 2024 tentang Tim Penguji Ujian Skripsi Mahasiswa STIA Lancang Kuning Dumai, maka pada hari ini Sabtu Tanggal Empat belas bulan September tahun Dua Ribu Dua puluh Empat, telah dilaksanakan ujian skripsi sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai untuk

Nama : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Tanggal Ujian : 14 September 2024
Waktu Ujian : 12:00-13:00
Tempat Ujian : Ruang Sidang STIA Lancang Kuning Dumai
Lulus Ujian dengan nilai : B Huruf 3 Angka
Keterangan : Waktu perbaikan selama 7 hari

1. HILDAWATI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing I)
2. LILI SURYANI, S.Sos., M.Si
(Pembimbing II)

Ketua,


DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si

Saksi - Saksi :

1. NURUL FAUZIAH, S.A.P

Sekretaris,


DR. DEDE MIRZA, SH., MH

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

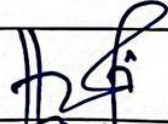
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA STIA DUMAI

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

N a m a : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
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.	DR. DEDE MIRZA. SH., MH	Sekretaris	
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota	
4.	LILI SURYANI, S.Sos., M.Si	Anggota	

Dumai, 14 September 2024

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, 14 September 2024, menerangkan bahwa Mahasiswa atas nama :

Nama : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang Pendidikan : STRATA 1 (S.1)
Judul Skripsi : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
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.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	DILA ERLIANTI, S.Sos., M.Si	Ketua		12/10-24
2.	DR. DEDE MIRZA, SH., MH	Sekretaris		10/10-24
3.	HILDAWATI, S.Sos., M.Si	Anggota		9/10-2024
4.	LILI SURYANI, S.Sos., M.Si	Anggota		5/10-24

Dumai,
STIA Lancang Kuning Dumai
Pembantu Ketua,

DEWI JANNAH, S.Sos., M.Si



SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LANCANG KUNING

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813) Telp. (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 : 056/KPTS/STIA-LK/D/V/2024

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 LANCANG KUNING

Jl. Gunung Merapi No. 1 Bumi Ayu, Dumai, Riau, Indonesia (28813) Telp. (0765) 38848
E-mail : info@stia-lk-dumai.ac.id, Website : www.stia-lk-dumai.ac.id

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- Pertama : Menunjuk **Sdri. HILDAWATI, S.Sos., M.Si** sebagai Dosen Pembimbing I (satu) dan **Sdri. E. MAZNAH HIJERIAH, S.Sos., M.Si** Dosen Pembimbing II (dua) untuk Skripsi Mahasiswa atas nama **YULIANA/1810090811187** 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 : 8 Mei 2024


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

Nomor : 056/STIA-LK/D/V/2024
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : **REKOMENDASI PENELITIAN.**

Dumai, 8 Mei 2024

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 : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Penelitian : ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) KOTA DUMAI

Yang dilakukan di Kota 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.



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 : 0067/SKP/DPMPPTSP/V/2024

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 Dumai Nomor : 056 / STIA - LK / D / V / 2024 Tanggal 08 Mei 2024 perihal Permohonan Izin Penelitian dengan ini memberikan rekomendasi yang dimaksud kepada:

Nama : YULIANA
No. Induk Mahasiswa : 1810090811187
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : S1
Alamat : Jl. Nelayan Gg. Karya Kel. Pangkalan Sesai Kec. Dumai Barat Kab/Kota
Dumai
Nomor Telp : 082287660266

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 STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA RAWAT INAP 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 : 15 Mei 2024


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 Kode Pos 28814
DUMAI

SURAT KETERANGAN NO. 445/TU/575

Berdasarkan surat dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai,
Tanggal 15 Mei 2024 perihal Rekomendasi Riset pada Rumah Sakit Umum Daerah
Kota Dumai menerangkan bahwa :

Nama : Yuliana
Alamat : Jl. Nelayan Laut Gg. Karya Kecamatan Dumai Barat,
Kota Dumai
NIM : 1810090811187
Pendidikan : S1
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Universitas : Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning
Dumai

Telah menyelesaikan penelitian sebagai data yang akan digunakan untuk
menyelesaikan pembuatan tugas akhir/skripsi yang bersangkutan khususnya data
tentang "Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit
Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai" sebagai pengetahuan pihak-pihak yang
terkait bahwa data-data yang diberikan adalah benar dan sesuai dengan keadaan
yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk
dipergunakan seperlunya.

Dumai, 16 Juni 2024

Direktur RSUD Kota Dumai



dr. Ridhonaldi, M.K.M

Lembar Data : Analisis Standar Pelayanan Publik Pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum (RSUD Kota Dumai)

No	Indikator I			Indikator II			Indikator III			Indikator IV			Indikator V			Indikator VI			Skor
Respond	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	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	52
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	38
3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	48
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	49
5	2	3	2	3	1	3	3	1	2	3	2	1	2	1	2	3	3	3	40
6	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	43
7	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	46
8	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	41
9	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	41
10	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	44
11	3	3	2	2	1	3	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	40
12	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	39
13	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	3	1	2	3	2	3	41
14	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	46
15	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	1	39
16	2	2	3	1	3	3	2	3	1	1	2	3	3	2	1	2	3	3	40
17	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	42
18	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	51
19	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	45
20	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	43
21	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	43
22	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	41
23	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	3	39
24	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	1	3	2	40
25	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	37
26	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	37
27	2	3	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	39
28	2	2	1	3	2	1	1	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	37
29	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	43
30	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	42
31	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	44
32	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	39
33	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	43
34	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	2	2	39
35	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	2	41
36	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	2	3	1	40
37	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	1	39
38	2	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	40
39	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	45
40	3	2	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	41
41	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	43
42	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	44
43	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	41
44	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	3	43
45	3	2	1	3	3	1	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	42
46	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	43

47	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	41
48	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	1	2	2	42
49	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	42
50	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	44
51	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	42
52	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	41
53	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	43
54	3	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	39
55	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	34
56	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	42
57	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	3	2	40
58	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	43
59	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	3	3	2	2	42
60	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	46
61	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	43
62	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	2	43
63	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3	2	2	3	40
64	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	38
65	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	38
66	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	46
67	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	42
68	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	44
69	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	1	3	2	2	42
70	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	3	2	41
71	2	3	2	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2	1	3	2	2	3	40
72	3	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	3	2	1	3	2	2	3	44
73	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	39
74	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	38
75	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	1	41
76	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	41
77	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	42
78	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	3	3	2	2	43
79	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	41
80	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	45
81	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	44
82	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
83	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	51
84	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	1	3	1	3	2	2	3	42
85	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	37
86	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	43
87	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	39
88	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	3	2	44
89	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	41
90	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	46
91	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	43
92	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	47
93	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	45
94	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	44
95	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	46
96	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	48
97	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	45

149	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	2	42	
150	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	46	
151	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	45	
152	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	47	
Skor	386	386	334	361	353	392	358	384	357	364	362	364	372	234	360	378	367	360	6472	
Total Skor	1106			1106			1099			1090			966			1105				
B (3)	82	82	40	61	58	91	61	82	60	66	63	71	73	8	63	80	66	65		
JML	204			210			203			200			144			211				
CB (2)	70	70	104	87	85	58	84	68	83	79	83	70	74	64	82	66	84	81		
JML	244			230			235			232			220			231				
TB (1)	0	0	8	4	9	3	7	2	9	7	6	11	5	80	7	6	2	6		
JML	8			16			18			24			92			14				
FREKUIENSI	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152	152		152	152	152		
TOTAL FRES	456			456			456			456			304			456				
TOTAL	2584																			

Keterangan :

Keterangan Penelitian :

Baik : 3
Cukup Baik 2
Tidak Baik 1

Kategori Baik 5473-8208
Kategori Cukup Baik 2737-5472
Kategori Tidak Baik 0-2736

A. Permohonan

Dumai,

2024

No Angket :
Perihal : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pegawai Rawat Inap
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 ketersediaan Bapak/Ibu Pegawai sebagai Responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan judul penelitian yaitu "Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap 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 Bapak/Ibu/Sdr berikan, Penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

Yuliana
NIM: 1810090811187

A. Permohonan

Dumai,

2024

No Angket :
Perhial : Permohonan Pengisian
Angket

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Masyarakat Rawat Inap
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 ketersediaan Bapak/Ibu Pegawai sebagai Responden berkenan meluangkan waktu untuk mengisi angket yang telah disediakan.

Adapun pertanyaan angket berkaitan dengan jud

ul penelitian yaitu “Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap 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 Bapak/Ibu/Sdr berikan, Penulis ucapkan terima kasih.

Hormat Penulis,

Yuliana
NIM: 1810090811187

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Perkerjaan :

C. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon Angket diisi oleh Bapak/Ibu/Sdr untuk dijawab seluruh pertanyaan yang disediakan
2. Beri tanda (✓) 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
 - b. Cukup Baik (CB) diberi skor
 - c. Tidak Baik (TB) diberi skor

Contoh:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1	Kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap	✓		
2	Kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap		✓	

B. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :
Pendidikan :
Umur :
Masa Kerja :

C. PETUNJUK PENGISIAN

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

Contoh:

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1	Kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap	✓		
2	Kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap		✓	

D. Pertanyaan Angket

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban		
		B	CB	TB
1	Kemudahan dalam prosedur pelayanan rawat inap			
2	Kejelasan tentang persyaratan pelayanan rawat inap			
3	Prosedur pengaduan yang disediakan oleh pelayanan rawat inap			
4	Ketepatan waktu dokter melakukan pemeriksaan pasien selama rawat inap			
5	Ketepatan waktu tenaga medis melakukan pengawasan terhadap pasien atas segala kebutuhan pasien selama di rawat inap			
6	Ketepatan waktu pendistribusian makanan keruang rawat inap.			
7	Kejelasan informasi mengenai jumlah tarif/biaya pelayanan rawat inap baik secara BPJS maupun umum			
8	Kejelasan atas jumlah tarif/biaya obat-obatan sesuai yang dipergunakan selama pasien dirawat inap.			
9	Kesesuaian tarif/biaya yang dikenakan kepada pasien dengan ketentuan yang ditetapkan.			
10	Kejelasan jenis pelayanan yang diberikan rawat inap kepada pasien BPJS maupun umum			
11	Kesesuaian atas pelayanan yang diterima pasien berdasarkan kelas baik BPJS atau umum.			
12	Tenaga medis yang selalu siap melayani setiap waktu ketika pasien membutuhkan.			
13	Fasilitas kamar yang bersih dibutuhkan pasien pada saat rawat inap.			
14	Toilet yang bersih diruang rawat inap.			
15	Fasilitas pendukung lainnya untuk keluarga pasien yang menjaga selama rawat inap.			
16	Kemampuan tenaga medis rawat inap dalam memberikan pelayanan sesuai dengan keahliannya.			
17	Kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan tepat.			
18	Kemampuan tenaga medis atau non medis untuk menyelesaikan setiap keluhan yang disampaikan pasien (keluarga pasien) pada saat rawat inap.			

Saran:

.....

.....

e

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : YULIANA
NOMOR MAHASISWA : 181009081187
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING II : E. MAZNAH HIJERIAH, S.SOS, M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf
Kamis 13/06/2024	• Penyerahan SK	A
Selasa 09/07/2024	• Penyerahan BAB I s/d III kepada dosen Pembimbing • Penambahan data	A
Rabu 17/07/2024	• Pemeriksaan teori • Pemeriksaan OVP • Memperbaiki penulisan	A
Kamis 01/08/2024	• Pemeriksaan BAB IV • Perbaikan penulisan	A
Sabtu 03/08/2024	• Persetujuan / ACC Angket	A
Senin 13/08/2024	• Pemeriksaan Angket • Pemeriksaan BAB V • Perbaikan Penulisan • Perbaikan BAB V dan Angket	A
Kamis 15/08/2024	• Pemeriksaan BAB V • Perbaikan Penulisan	A

Jumat 17/06/2024	• Perbaiki Angket • Penambahan kata-kata di BAB V dan VI	A
Senin 20/08/2024	• Disarankan menambah penjelasan persentase tanggapan responden • Koreksi Abstrak dan kata pengantar	A
Kamis 22/08/2024	• Koreksi daftar pustaka • Koreksi Penulisan • Disarankan menyerahkan lampiran	A
Selasa 27/08/2024	• Menyerahkan Lampiran • Koreksi BAB I s/d BAB VI	A
Rabu 28/08/2024	• Persetujuan / ACC Skripsi	A

Dumai, Agustus 2024
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



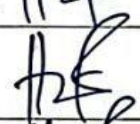
DILA ERLIANTI S.Sos, M.Si
NIDN: 1017057101

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA

NAMA MAHASISWA : YULIANA
NOMOR MAHASIWA : 181009081187
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS STANDAR PELAYANAN
PUBLIK PADA RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
(RSUD) KOTA DUMAI

NAMA PEMBIMBING I : HILDAWATI, S.SOS, M.Si

Tanggal	Hal-hal yang dikonsultasikan dan yang disarankan	Paraf
Selasa 15/07/2024	• Penyerahan SK	
Rabu 17/07/2024	• Penyerahan BAB I s/d III kepada dosen Pembimbing • Penambahan data • Pemeriksaan BAB I s/d III • Memperbaiki Penulisan	
Senin 22/07/2024	• Pemeriksaan teori • Pemeriksaan OVP • Memperbaiki penulisan	
Rabu 24/07/2024	• Pemeriksaan BAB IV • Perbaikan penulisan	
Jumat 26/07/2024	• Memperbaiki penulisa OVP	
Selasa 30/07/2024	• Perbaikan OVP • Perbaikan Sub Indikator	

Kamis 01/08/2024	• OVP oke • Lanjutkan Angket • Susun rapi BAB I s/d IV	
Selasa 13/08/2024	• Perbaikan Angket • Penambahan kata-kata	
Kamis 15/08/2024	• Pemeriksaan BAB V • Perbaikan Penulisan	
Senin 19/08/2024	• Pemeriksaan BAB V • Perbaikan Penulisan Angka di BAB V	
Selasa 20/08/2024	• Perbaikan kata-kata di Abstrak • Penambahan kata-kata	
Rabu 21/08/2024	• Perbaikan BAB V-VI • Perbaikan Kesimpulan	
Senin 26/08/2024	• Perbaikan dan penambahan kata di kesimpulan • Perbaikan Penulisan di faktor Penghambat&pendukung	
Jumat 30/08/2024	• Pemeriksaan BAB VI • Perbaikan Penulisan • Penambahan kata-kata di Abstrak	
Sabtu 31/08/2024	• Persetujuan/ACC skripsi	

Dumai, Agustus 2024
STIA LANCANG KUNING DUMAI
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


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

BIOGRAFI PENULIS



Yuliana S.AP, adalah nama penulis skripsi ini.

Penulis dilahirkan di Dumai Roau pada tanggal 12 Juli 1999 yang merupakan Anak ke 5 dari 5 bersaudara, dari pasangan Bapak Drs. M. Yusuf , dan Ibu Tati Angriani. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 003 Pangkalan Sesai lalu melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Dumai, Kemudian melanjutkan ke jenjang SMK Negeri 2 Dumai. Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan kemudian langsung melanjutkan pendidikan S1 di Program Studi Ilmu Administrasi (STIA) Lancang Kuning Dumai tahun 2018.

Dengan semangat dan motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini, semoga dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Akhir kata, sebagai penutup penulis mengucapkan terimakasih banyak dan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **"Analisis Standar Pelayanan Publik pada Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai"**.

