

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN BAGI PASIEN RAWAT
INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ARIFIN AHMAD
PROVINSI RIAU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**

FERGINA MALYZA

Pembimbing : 1. Gusliana HB.SH.M.hum

2. Junaidi, SH.,MH

Jalan Diponegoro III Nomor 1 Pekanbaru

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat untuk tercapainya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai rumah sakit umum, maka lingkup pelayanan yang telah berlangsung pada saat ini pada Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau meliputi: Pelayanan rawat jalan/Poliklinik, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau merupakan pelayanan yang memerlukan pelayanan yang berkualitas. Tujuan penulisan skripsi ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau dan upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau.

Jenis penelitian ini adalah yuridis sosiologis karena menggambarkan permasalahan hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Ahmad Provinsi Riau. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Ahmad Provinsi Riau. Populasi dan sampel adalah keseluruhan elemen-elemen yang menjadi objek penelitian. Sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan dalam penelitian ini dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan, pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Hambatan atau kendala-kendala pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yaitu terbatasnya tempat parkir, keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan, jumlah dokter dan perawat, mobil ambulance dan kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan laboratorium. Upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau adalah peningkatan mutu profesi tenaga medis, penambahan jumlah unit ambulance, pengaturan parkir yang lebih baik, perlu penambahan tenaga pelayanan laboratorium atau penggantian alat dari manual menjadi digital/komputerisasi

Kata kunci: Pelaksanaan, Pelayanan Kesehatan, Rawat Inap

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional¹.

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 haknya². Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa tujuan pelaksanaan pelayanan publik adalah:³

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

¹ Muhammad Ryaas Rasyid, *Pemerintahan Yang Amanah, Tinjauan dari Ilmu Pemerintahan*, Bina Rena Pariwara, Jakarta 1998, hlm 12

² A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm 46

³ Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat untuk tercapainya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa “setiap orang berhak atas kesehatan”.⁴

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945⁵. Hak atas kesehatan sebagai hak asasi manusia telah diakui dan diatur dalam berbagai instrumen internasional maupun nasional. Jaminan pengakuan hak atas kesehatan tersebut secara eksplisit dapat dilihat dari Pasal 12 ayat (1) *International Covenant on Economic, Social and Cultural Right (ICESCR)* hak atas kesehatan dijelaskan sebagai “hak setiap orang untuk menikmati standar tertinggi yang dapat dicapai atas kesehatan fisik dan mental” tidak mencakup area pelayanan kesehatan⁶, dan Pasal 28 ayat (1) UUD 1945 yang secara jelas mengatakan “setiap orang berhak untuk hidup serta berhak mempertahankan hidup dan kehidupannya”.

Rumah sakit adalah unit pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan rawat jalan/poliklinik, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik. Sebagai salah satu unit pelaksanaan kesehatan yang *intregatif* dan *komprehensif*, rumah sakit mempunyai peranan yang sangat penting. Ia merupakan salah satu mata rantai dalam kaitan sebagai sub sistem didalam pelayanan kesehatan. Sekarang ini kebutuhan rumah sakit sudah merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat, yaitu merupakan suatu

⁴ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

⁵ Lihat Bagian menimbang huruf (a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

⁶ Dedi Afandi, *Hak Atas Kesehatan Dalam Perspektif HAM*, Jurnal Ilmu Kedokteran, Jilid 2 Nomor 1. ISSN 1978-662X, Maret 2008, hlm 3

fasilitas yang harus ada dan mencukupi kebutuhan masyarakat baik dilihat dari kuantitas maupun kualitas pelayanannya.

Dalam melaksanakan tugas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, Rumah Sakit bertanggung jawab secara hukum terhadap semua kerugian yang ditimbulkan atas kelalaian yang dilakukan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit⁷, namun apabila pasien dan/atau keluarganya menolak atau menghentikan pengobatan yang dapat berakibat kematian pasien setelah adanya penjelasan medis yang komprehensif, maka Rumah Sakit tidak bertanggung jawab secara hukum⁸.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau merupakan instansi pemerintah yang disertai wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna, dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah, dan secara teknis medis bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kesehatan.

Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau merupakan unsur penunjang tugas tertentu Pemerintah Provinsi Riau yang dipimpin oleh seorang Direktur Utama. Tugas pokok dan fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad yaitu “Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi terpadu dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

Sesuai dengan fungsi dan peranannya sebagai rumah sakit umum, maka lingkup pelayanan yang telah berlangsung pada saat ini pada Rumah Sakit Umum

⁷ Pasal 46 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

⁸ Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit

Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau meliputi: Pelayanan rawat jalan/Poliklinik, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau merupakan pelayanan yang memerlukan pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat mejadi pusat perhatian, untuk membantu menangani permasalahan-permasalahan pelayanan kesehatan. Pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau terdiri dari beberapa kelas yaitu VIP, PVIP, SUPER VIP, dan kelas bangsal.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ?
2. Apakah faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau ?
3. Apakah upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau ?

C. Pembahasan

1. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, pelayanan publik adalah 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.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai pelayanan sudah diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.1
Jawaban Responden Tentang Pelayanan Sudah Diselenggarakan Secara Mudah, Cepat, Tepat, Tidak Berbelit-Belit

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sudah	23	92 %
2	Kadang-Kadang	2	8 %
3	Belum sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 23 orang atau 92 % mengatakan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau sudah dilaksanakan secara mudah cepat, tepat, tidak berbelit-belit dan hanya 2 orang atau 8 % yang mengatakan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau belum dilaksanakan secara mudah cepat, tepat, dan masih terkesan berbelit-belit.

Seiring dengan tanggapan responden diatas juga berdasarkan wawancara penulis dengan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yang diwakili oleh Kasubag Hukum diperoleh informasi bahwa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat memperoleh kepuasan dalam pelayanan, maka pihak Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau memberikan layanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan pelayanan bermutu dan efisien.⁹

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai pihak

⁹ Wawancara penulis dengan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yang diwakili oleh Kasubag Hukum tanggal 3 Januari 2013.

rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang terbaik dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.2
Jawaban Responden Tentang Pihak Rumah Sakit Sudah
Memberikan Pelayanan Yang Terbaik

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sudah	21	84 %
2	Kadang-Kadang	4	16 %
3	Belum sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 21 orang atau 84 % mengatakan pihak rumah sakit sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan hanya 4 orang atau 16 % yang mengatakan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau kadang-kadang dilaksanakan secara baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat Inap ini, pihak rumah sakit melakukan penataan tatakelola dengan membuat jadwal jaga, membuat papan nama dokter dan adanya kotak saran serta melakukan survey terhadap kepuasan pasien¹⁰.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai sarana dan prasarana yang ada dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.4
Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Baik	20	80 %
2	Cukup baik	4	16 %
3	Kurang baik	1	4 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

¹⁰ wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 20 orang atau 80 % mengatakan sarana dan prasarana rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau baik, 4 orang atau 16 % mengatakan sarana dan prasarana rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau cukup baik dan hanya 1 orang atau 4 % yang mengatakan sarana dan prasarana rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau masih kurang baik.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau akan terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau, serta menata sarana dan prasarana seperti dengan bertambahnya jumlah kunjungan berakibat jumlah kendaraan makin banyak sehingga memerlukan pengaturan parkir yang lebih baik ¹¹.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai pegawai rumah sakit selalu berada ditempat kerja, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.5
Jawaban Responden Tentang Pegawai Rumah Sakit Selalu Berada Ditempat Kerja

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Iya	25	100 %
2	Kadang-kadang	0	0 %
3	Tidak sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Dari tanggapan responden yang ada pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua responden atau 100 % mengatakan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau selalu berada ditempat kerja dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

¹¹ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa untuk mengurangi kejadian tidak diinginkan karena faktor kelelahan maka dilakukan perubahan sistem pelayanan dalam satu hari dibagi 4 shift, siang terdiri dari 2 shift dan malam 2 shift¹².

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara terbuka, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.6
Jawaban Responden Tentang Waktu Penyelesaian Pelayanan
Sudah Diinformasikan Secara Terbuka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sudah	20	80 %
2	Kadang-kadang	5	20 %
3	Tidak sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 20 orang atau 80 % mengatakan waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara terbuka dan sisanya 5 orang atau 20 % mengatakan waktu penyelesaian pelayanan kadang-kadang diinformasikan secara terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa waktu penyelesaian pelayanan tergantung dari jenis penyakit yang diderita pasien serta faktor lainnya. Pasien dengan jenis penyakit yang sama, sangat dimungkinkan mempunyai lama perawatan yang berbeda, hal tersebut juga dipengaruhi secara emosional bagaimana penerimaan diri pasien terhadap penyakit yang dideritanya¹³.

¹² Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

¹³ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

Perawat adalah seseorang yang telah lulus pendidikan perawat baik di dalam maupun di luar negeri sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan perawatan di rumah sakit merupakan bagian integral dari pelayanan rumah sakit secara menyeluruh, yang sekaligus merupakan tolok ukur keberhasilan pencapaian tujuan rumah sakit, bahkan sering menjadi faktor penentu citra rumah sakit di mata masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perawat bekerja sama dengan tim secara baik, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.7
Jawaban Responden Tentang Perawat Bekerja Sama
Dengan Tim Secara Baik

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Iya	7	28 %
2	Tidak	16	64 %
3	Tidak sama sekali	2	8 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 7 orang atau 28 % mengatakan perawat bekerja sama dengan tim secara baik, 16 orang atau 64 % mengatakan perawat tidak bekerja sama dengan tim secara baik dan sisanya 2 atau 8 % mengatakan perawat sama sekali tidak bekerja sama dengan tim secara baik.

Dari jawaban responden tersebut diketahui bahwa bahwa dalam memberikan pelayanan khususnya mengenai bekerja sama dengan tim Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau jelas dan tidak selalu dapat bekerja sama dengan baik, ini tentu akan mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, kemudian hasil pengamatan dilapangan diperoleh informasi bahwa Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau belum bisa bekerja sama dengan tim karena masih sulit untuk melakukan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perawat disiplin saat bekerja, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.8
Jawaban Responden Tentang Perawat Disiplin Saat Bekerja

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Iya	25	100 %
2	Tidak	0	0 %
3	Tidak sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, seluruhnya atau 100 % mengatakan perawat disiplin saat bekerja. Berdasarkan tersebut, dapat diketahui bahwa perawat bertanggung jawab atas tindakan keperawatan yang dilakukan kepada pasien dengan disiplin saat bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa sebagian besar perawat tidak pernah menanyakan mengenai kepuasan pasien, dan apa ukuran kepuasan menurut pasien, mereka menganggap bahwa hal tersebut bukan bagian dari pekerjaan mereka, pertanyaan itu muncul hanya kadang-kadang bertanya mengenai hal tersebut tetapi tidak menjadi sebuah rutinitas yang harus dikerjakan¹⁴.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa pasien akan merasa puas jika perawat bisa mengerti kondisi pasien, sabar, lemah lembut, memberikan semangat, memperhatikan, dan memberikan yang terbaik sesuai dengan kemampuannya dan empati perawat kepada pasien seperti memotivasi pasien untuk segera sembuh¹⁵.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai

¹⁴ Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

¹⁵ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

dokter sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.9
Jawaban Responden Tentang Dokter Sopan dan Ramah Dalam
Memberikan pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Iya	21	84 %
2	Tidak	4	16 %
3	Tidak sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 21 orang atau 84 mengatakan dokter sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan 4 orang responden mengatakan dokter tidak sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan terkesan terburu-buru dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa sebagai dokter mereka berusaha melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan mereka secara maksimal, sesuai dengan porsi mereka sebagai dokter dengan mengeluarkan seluruh kompetensi dokter yang dimiliki karena bagi mereka dokter adalah seseorang yang didesain menjadi orang yang ahli dalam membantu pasien sembuh dari penyakit yang dideritanya. Pelayanan optimal juga mencerminkan nilai tanggung jawab moral, ketrampilan karena kesan seorang dokter yang tindakannya sangat dipercayai pasien bisa menyembuhkan penyakit yang dialaminya¹⁶.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945¹⁷. Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia

¹⁶ Wawancara penulis dengan Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

¹⁷ Lihat Bagian menimbang huruf (a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan

Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menjelaskan bahwa “setiap orang berhak atas kesehatan”.¹⁸

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan status sosial dalam mendapatkan pelayanan, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.10
Jawaban Responden Tentang Perbedaan Status Sosial Dalam Mendapatkan Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Ada	25	100 %
2	Tidak ada	0	0 %
3	Tidak tahu	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, seluruhnya atau 100 % mengatakan tidak ada perbedaan status sosial dalam mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa perawat tidak membedakan pemberian pelayanan, baik pasien tersebut laki-laki maupun perempuan. Perawat akan melayani dengan cara yang sama, baik pasien tersebut laki-laki maupun perempuan. Menurut penilaian perawat, pasien berjenis kelamin perempuan lebih cerewet dan detail daripada laki-laki yang cenderung menerima pelayanan yang diberikan, tanpa memberikan komentar apapun¹⁹.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien dengan melihat tingkat pendidikan dan pekerjaan yang dilakukan pasien, diperoleh informasi bahwa perawat tetap memberikan

¹⁸ Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan

¹⁹ Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

pelayanan kepada pasien tanpa melihat tingkat pendidikan pasien, serta pasien mempunyai penghasilan atau tidak, karena itu bukan wewenang perawat²⁰.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien dengan melihat tingkat pendidikan dan pekerjaan yang dilakukan pasien, diperoleh informasi bahwa tidak ada perbedaan pelayanan kepada pasien dengan melihat tingkat pendidikan dan pekerjaan yang dilakukan pasien. Namun terkadang pasien yang pekerjaan sehari-harinya sebagai pejabat Pemerintah atau PNS atau aparat militer dengan pangkat tinggi, terkadang lupa bahwa dokter dan perawat adalah orang yang membantu untuk mengatasi penyakit yang dideritanya, mereka lebih banyak menganggap bahwa dokter dan perawat sebagai staff atau bawahan mereka, yang bisa menuruti atau mematuhi perintah mereka setiap dibutuhkan, sehingga mereka cenderung seenaknya terhadap kehadiran dokter dan perawat. Sedangkan pasien dengan kategori pekerjaan buruh cenderung takut untuk bertanya kemajuan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya, sehingga mereka lebih banyak diam dan bersifat pasif, karena status yang mereka miliki atas pekerjaan yang mereka lakukan dianggap "tidak mampu" untuk mempertanyakan kemajuan pengobatan dan pelayanan²¹.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien dengan melihat jenis penyakit pasien, diperoleh informasi bahwa tidak ada perbedaan terhadap pemberian pelayanan kepada pasien, walaupun jenis penyakit pasien berbeda satu sama lain, hal itu karena perawat sangat terbantu oleh keberadaan keluarga yang diperkenankan menunggu maksimal 2 orang, sehingga pekerjaan perawat menjadi lebih ringan dalam menjalankan tindakan keperawatan²².

²⁰ Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

²¹ Wawancara penulis dengan Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

²² Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien dengan melihat jenis penyakit pasien, diperoleh informasi bahwa tidak ada perbedaan dalam pemberian pelayanan kepada pasien dengan melihat jenis penyakit pasien²³.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai lama perawatan, tidak mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, diperoleh informasi bahwa lama perawatan, tidak mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, perawat biasanya memang akan lebih mengenal pasien dengan waktu perawatan lama dari pada pasien dengan waktu pendek, sehingga pasien merasa sudah "dekat" dengan perawat daripada yang belum pernah masuk Rumah Sakit sama sekali, dan inipun akan menjadikan perawat bisa "lebih perhatian" dengan pasien dengan lama perawatan lama dibandingkan kepada pasien dengan lama perawatan "pendek". Dan lama perawatan ditentukan oleh tim medis tidak hanya perawat, tetapi dokter dan perawat sebagai tim medis dengan melihat kondisi fisik pasien, jenis penyakit, dan kestabilan pasien dalam menerima "treatment" pengobatan dan perawatan dari Rumah Sakit²⁴.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai perbedaan kelas perawatan pasien, tidak mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, diperoleh informasi bahwa tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, hanya fasilitas di kelas perawatan yang berbeda sesuai dengan tarif yang dibayar oleh pasien²⁵.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, alasan pasien memilih di kelas VIP dan Utama, yang lebih banyak didominasi oleh pejabat dikalangan Pemerintah karena mereka menginginkan pelayanan dengan ruang perawatan

²³ Wawancara penulis dengan Dokter Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

²⁴ Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

²⁵ Wawancara penulis dengan Perawat Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 4 Januari 2013.

yang lebih *privacy* dan nyaman, sementara di kelas 1 lebih banyak dari PNS, karena biaya asuransi pengobatannya berada pada kelas tersebut, sementara kelas perawatan bangsal yang ada di kelas 2 dan 3 lebih banyak mereka yang menginginkan kesembuhan daripada faktor yang lain, dengan harga yang lebih murah.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai biaya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan diinformasikan secara terbuka, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.11
Jawaban Responden Tentang Biaya Dan Jadwal Waktu Penyelesaian
Pelayanan Diinformasikan Secara Terbuka

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Iya	22	88 %
2	Kadang	3	12 %
3	Tidak sama sekali	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 22 orang atau 88 % mengatakan biaya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan diinformasikan secara terbuka dan hanya 3 orang atau 12 % yang mengatakan biaya dan jadwal waktu penyelesaian pelayanan kadang-kadang diinformasikan secara terbuka.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa pelayanan secara transparansi dan akuntabel bertujuan agar pelayanan yang diberikan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu untuk masyarakat dapat terbuka dan dapat dipertanggunggugatkan kepada masyarakat itu sendiri ²⁶.

Berdasarkan uraian di atas, yaitu dengan transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan diinformasikan secara terbuka biaya serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan, akan menyebabkan masyarakat dapat

²⁶ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

menikmati pelayanan secara baik, terutama yang menyangkut peningkatan pelayanan pada masyarakat.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai prosedur pelayanan, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel III.12
Jawaban Responden Tentang Prosedur Pelayanan

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Baik	20	80 %
2	Cukup baik	5	20 %
3	Kurang baik	0	0 %
Jumlah		25	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2012

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari 25 orang responden, 20 orang atau 80 % mengatakan prosedur pelayanan telah dilaksanakan dengan baik dan 5 orang atau 20 % mengatakan prosedur pelayanan telah dilaksanakan dengan cukup baik.

Berdasarkan analisis hasil akhir penelitian ini, secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ada beberapa hal dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yang perlu ditingkatkan lagi. Hal ini berarti bahwa tingkat kesadaran pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau dalam melaksanakan tugas/pekerjaan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat perlu ditingkatkan.

2. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau.

Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tidak selalu lancar. Terkadang ada beberapa kendala dalam hal pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara penulis

dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau, beberapa kendala itu diantaranya adalah:²⁷

1. Dengan bertambahnya jumlah kunjungan berakibat jumlah kendaraan makin banyak sehingga parkir menjadi penuh.
2. Keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan
3. Jumlah dokter masih sangat terbatas.
4. Sumber daya perawat masih rendah.
5. Mobil Ambulance masih terbatas.
6. Pelayanan laboratorium terus meningkat, yang menjadi permasalahan adalah kurang sumber daya manusia yang dalam memberikan pelayanan laboratorium.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau, diperoleh keterangan bahwa fenomena yang sering terjadi di beberapa rumah sakit, terutama berkaitan dengan pelayanan rawat inap adalah pelayanan yang diberikan perawat. Hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan perawat, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan perawat dalam melayani pasien. Mengingat tugas perawat sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannyapun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan.²⁸

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau adalah:

1. Terbatasnya tempat parkir.

²⁷ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013

²⁸ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

2. Keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan
3. Jumlah dokter dan perawat
4. Mobil Ambulance
5. Kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan laboratorium.

3. Upaya Yang Perlu Dilakukan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengenai upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau diperoleh informasi bahwa upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap adalah peningkatan mutu profesi tenaga medis, penambahan jumlah unit kendaraan baik ambulance, dengan bertambahnya jumlah kunjungan berakibat jumlah kendaraan makin banyak sehingga memerlukan pengaturan parkir yang lebih baik serta dengan meningkatnya pelayanan laboratorium terus meningkat, maka perlu penambahan tenaga atau penggantian alat dari manual menjadi digital/komputerisasi²⁹.

Selanjutnya Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau mengatakan untuk peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau, diharapkan seorang perawat memiliki kompetensi meliputi pengetahuan, ketrampilan, pribadi yang menunjang sebagai perawat yang tercermin dari perilaku, sesuai prinsip *service quality*, yaitu :³⁰

1. *Tangible (bukti fisik)*, meliputi penampilan fisik, kelengkapan atribut, kerapian dan kebersihan ruang perawatan dan penampilan perawat,

²⁹ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

³⁰ Wawancara penulis dengan Kasubag Hukum Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau tanggal 3 Januari 2013.

2. *Reliability (keandalan)*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, tidak bingung dan selalu memberikan penjelasan atas tindakan keperawatan yang akan dilakukan,
3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*, yaitu keinginan membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan seksama, dengan siap, cepat, tepat dan selalu sedia setiap saat.
4. *Assurance (Jaminan)*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan tindakan keperawatan yang akan dilakukan,
5. *Empathy (Empati)*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami pasien. Hal ini terutama berkaitan dengan karakteristik masing-masing pribadi pasien.

Berdasarkan uraian di atas upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau adalah peningkatan mutu profesi tenaga medis, penambahan jumlah unit kendaraan baik ambulance, pengaturan parkir yang lebih baik, pelayanan laboratorium perlu penambahan tenaga atau penggantian alat dari manual menjadi digital/komputerisasi.

Kualitas pelayanan rumah sakit adalah derajat kesempurnaan rumah sakit untuk memenuhi permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standart profesi dan standart pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit dengan wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan konsumen.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit seperti dijelaskan di atas, maka diharapkan pihak rumah sakit mampu menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional dari setiap strata pengelola rumah sakit, seperti perawat harus mampu membuat menaruh kepercayaan bahwa pengobatan yang diterima dimulai secara benar, penanganan oleh para dokter yang profesional, ruangan

yang bersih dan nyaman, peralatan yang memadai dan lingkungan rumah sakit yang nyaman.

E. Penutup

Pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ada beberapa hal dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yang perlu ditingkatkan lagi.

Hambatan atau kendala-kendala pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau yaitu terbatasnya tempat parkir, keterbatasan peralatan dan ruang pelayanan, jumlah dokter dan perawat, mobil ambulance dan kurangnya sumber daya manusia yang memberikan pelayanan laboratorium.

Upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan bagi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Ahmad Provinsi Riau adalah peningkatan mutu profesi tenaga medis, penambahan jumlah unit ambulance, pengaturan parkir yang lebih baik, perlu penambahan tenaga pelayanan laboratorium atau penggantian alat dari manual menjadi digital/komputerisasi.

F. Daftar Pustaka

1. Buku-Buku

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002.
- Dedi Afandi, *Hak Atas Kesehatan Dalam Perspektif HAM*, Jurnal Ilmu Kedokteran, Jilid 2 Nomor 1. ISSN 1978-662X, Maret 2008.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan. Yogyakarta 2005.
- Lukman, Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta, 1999.
- Muhammad Ryaas Rasyid, *Pemerintahan Yang Amanah, Tinjauan dari Ilmu Pemerintahan*, Bina Rena Pariwisata, Jakarta 1998.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.