

**PELAKSANAAN PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH KOTA DUMAI BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK
DI MASA PANDEMI VIRUS COVID-19**

Oleh: Fikri Saputra

Pembimbing I: Dr. Dessy Artina, S.H., M.H

Pembimbing II: Muhammad A. Rauf, S.H., M.H

Alamat: Jl. Pattimura Nomor 08D Kota Dumai

Email/Telepon: saputrafikri2499@gmail.com/089626928320

ABSTRACT

Health is a state of well-being of the body, soul and social life that enables socially and economically productive life. The law also regulates health services for its citizens, where Indonesia is currently facing several population health problems that still need serious attention from all parties because the impact will affect the quality of Indonesia in the future. The purpose of writing this thesis, namely; First, to find out the implementation of health services at the Dumai City Hospital during the Covid-19 period based on Law Number 25 of 2009 concerning Public Services, Second, to find out what are the obstacles and conveniences in carrying out Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in Services the health of the Dumai City Hospital during the Covid-19 period.

This type of research is sociological juridical. The data sources used are primary data and secondary data consisting of primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. Data collection techniques in this study used observation, interviews, and literature review. After the data is collected then analyzed to draw conclusions.

From the results of the study it was concluded that: First, health services in handling patients during the Covid-19 pandemic at the Dumai City General Hospital did not fully meet service standards according to Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. So it can be concluded that the services provided by the Dumai Regional General Hospital are still not good. Second, obstacles in the implementation of health services in handling patients during the Covid-19 pandemic at the Dumai City General Hospital, when viewed from indicators of the effectiveness of public services have not been fully maximized, because there are several deficiencies such as: lack of parking space, lack of rooms and beds for inpatients, lack of medical equipment, lack of doctors and nurses, lack of ambulances, lack of human resources in providing services in the laboratory department. Author's suggestion, First, Dumai City Regional General Hospital is a health center in Dumai City, it is hoped that nurses when providing services will be more responsive, provide faster services to patients, provide facilities that are still lacking, provide doctors, and provide more services. friendly towards patients when providing services so that patients feel comfortable and satisfied when receiving services to patients. Second, efforts need to be made in order to improve health services at the Dumai City General Hospital by increasing the professional quality of medical personnel, adding vehicle units from ambulances and others, laboratory services need to add medical personnel, and add doctors.

Keywords: Health Services-Monitoring-Covid-19 Virus Pandemic

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia adalah Negara yang berdasarkan atas hukum, maka Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah menempatkan hukum dalam posisi yang supreme dan menentukan dalam sistem ketatanegaraan Indonesia.¹ Dan juga konsep Negara hukum tidak terlepas dari aturan-aturan hukum. Aturan hukum terdiri dari prinsip-prinsip umum demokrasi, teks konstitusi, prinsip-prinsip tidak tertulis dari konstitusi, Undang-undang, yurisprudensi, serta kebiasaan.² Di Negara kita ini manusia dipandang sebagai makhluk individu dan makhluk sosial³.

Produk hukum memang dibentuk dalam rangka menciptakan ketertiban dalam masyarakat, tetapi yang paling ditonjolkan dalam pemahaman tersebut adalah bahwa dikarenakan adanya suatu gejala sosial yang timbul dan memerlukan keberadaan surat perangkat peraturan hukum positif tersendiri, maka dibentuklah suatu peraturan perundang-undangan untuk mengatur gejala sosial tersebut. Jadi dalam hal ini produk hukum

dilihat sebagai sebuah kebijakan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam masyarakat secara struktural. Hukum positif dilihat sebagai sebuah kerangka institusional yang memberikan pemecahan problem sosial yang dihadapi masyarakat.⁴ Dalam Pasal 28H ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan bathin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan.”⁵

Kemudian hukum juga mengatur tentang pelayanan kesehatan warga negaranya, dimana Indonesia sedang dihadapkan pada beberapa masalah kesehatan penduduk yang masih perlu mendapatkan perhatian secara sungguh-sungguh dari semua pihak karena dampaknya akan mempengaruhi kualitas Indonesia di masa yang akan datang. Kesehatan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat sampai kapanpun, kesehatan merupakan satu kesatuan dalam kehidupan seseorang. Sedangkan menurut WHO (1947) sehat ialah suatu keadaan yang sempurna baik secara fisik, mental dan sosial serta tidak hanya bebas dari penyakit atau kelemahan. Pejabat Pembina kepegawaian pada Kementerian/Lembaga/Daerah memastikan agar penyesuaian sistem kerja dalam tatanan normal baru produktif dan aman COVID-19 yang dilakukan tidak mengganggu kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.⁶

¹ Emilda Firdaus, “Sinkronisasi Materi Muatan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah dengan UUD 1945 Pasca Amandemen Dalam Pemilihan Kepala Daerah”, *Jurnal*

Konstitusi, BKK Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol. III, No. 2, November 2010, hlm. 80.

² Gregory Tardi, “*The Democracy Manifesto*”, *Journal Of Parliamentary And Political Law*, Thomson Reuters Canada Limited, Edisi November 2014, Hlm 611. Diakses Melalui <https://1.next.westlaw.com/Document/tanggal> pada 10 Januari 2022.

³ Helena Lambert, “Protection Against Refoulement From Europe: Human Rights Law Comes To The Resuce”, *Cambridge University Press*, Vol 48 Maret 2019, Hlm. 515, Diakses Melalui <https://1.next.westlaw.com/Document/tanggal> pada 10 Januari 2022.

⁴ Ledy Diana, “Penyakit Sosial Dan Efektifitas Hukum Di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2 No.1, Februari 2011 hlm 168

⁵ Pasal 28h ayat 1 Undang-Undang Dasar 1945.

⁶ Surat Ederan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020, Tentang Sistem Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru.

Pada penghujung tahun 2019, masyarakat global dikejutkan dengan hadirnya suatu kasus pneumonia misterius yang pertama kali dilaporkan di Wuhan, Provinsi Hubei. Awalnya, pneumonia ini dinamakan sebagai *2019 Novel Corona (2019.nCoV)* yang kemudian WHO mengumumkan nama baru terhadap pneumonia tersebut yaitu *Coronavirus Disease (COVID19)* pada tanggal 11 Februari 2020. Pemerintah Indonesia pertama kali mengumumkan kasus COVID-19 pada tanggal 2 Maret tahun 2020, meskipun banyak ahli maupun pemerhati yang pesimis dengan statement tersebut. Salah satu ahli virology dari Harvard Profesor Marc Lipsitch menyatakan bahwa virus COVID-19 di Indonesia sudah masuk sejak awal tahun atau bulan Januari. Dalam analisisnya menyebutkan beberapa negara tetangga Indonesia seperti Malaysia, Singapura, Thailand telah melaporkan kasus COVID-19 sejak Januari, demikian juga turis asal China yang kembali ke negara asalnya didiagnosis positif COVID-19 setelah berliburan dari Bali, Indonesia.⁷

Bila mengacu pada kondisi saat ini penyebaran virus COVID-19 sudah menyebar ke semua provinsi di Indonesia, kurva kasus COVID-19 terus meningkat dan belum menandakan adanya penurunan, mobilitas perpindahan masyarakat masih tetap tinggi, serta tempat hiburan, kafe, destinasi wisata masih dibuka seperti biasa. Disisi lain terus bertambahnya jumlah pasien COVID-19 berpotensi pada kolapsnya sistem kesehatan karena rumah sakit kewalahan dalam menangani jumlah pasien yang sangat banyak. Kondisi tersebut

⁷ The Guardian, Academic stands by research querying Indonesia's claim to be coronavirusfree, <https://www.theguardian.com/world/2020/feb/14/indonesia-coronavirus-academic-harvardmarc-lipsitch>. (diakses tanggal 23 Mei 2022)

mengakibatkan hak asasi atas kesehatan termasuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik tidak terpenuhi. Demikian juga kurangnya perlindungan terhadap tenaga medis sebagai garda terdepan dalam perang melawan COVID-19 menambah pertanyaan sejauh mana keseriusan Pemerintah membuat kebijakan dalam menyelesaikan permasalahan COVID-19 ini, dan komitmen Pemerintah terhadap perlindungan hak asasi atas kesehatan masyarakat sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 28H ayat (1), Pasal 34 ayat (2) serta (3) Undang-undang Dasar 1945, Pasal 25 Universal Declaration of Human Rights dan pasal 12 ayat (1) Kovenan International tentang Hak-hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan RSUD Kota Dumai Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Masa Pandemi Virus Covid-19”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian telah dipaparkan pada latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan pelayanan kesehatan RSUD Kota Dumai di masa Covid-19 berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
2. Apa hambatan dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai pada masa Covid-19?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Kota Dumai di masa Covid-19 berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b. Untuk mengetahui apa hambatan dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pelayanan kesehatan RSUD Kota Dumai di masa Covid-19

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kegunaan bagi penulis, sebagai syarat menempuh ujian akhir memperoleh gelar Sarjana Hukum dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan.
- b. Kegunaan bagi dunia akademik, sebagai bahan pertimbangan yang dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia akademik khususnya di bidang hukum.
- c. Kegunaan bagi instansi terkait, sebagai sebagai bahan evaluasi terkait kinerja berdampak besar bagi masyarakat maupun Negara.

D. Kerangka Teori

1. Teori Pengawasan

Istilah pengawasan dalam Bahasa Inggris disebut *controlling*, yang digunakan oleh Dale sebagaimana dikutip oleh Titik. "*The modern concept of control ...provides a historical record of what has happened ...*"(pengawasan tidak hanya melihat sesuatu dengan sesama dan melaporkan hasil kegiatan pengawasan, tetapi juga mengandung arti memperbaiki dan meluruskannya sehingga mencapai tujuan yang sesuai

dengan apa yang direncanakan). Dalam teori hukum, bentuk pengawasan terbagi menjadi dua yaitu:

a. Pengawasan Preventif

Pengawasan yang dilakukan sebelum sebuah Peraturan Daerah diberlakukan atau ditetapkan yang mana hanya dilakukan terhadap Undang-undang atau mengatur materi-materi tertentu, yaitu materi yang di anggap penting bagi daerah dan penduduknya.

b. Pengawasan Represif

Pengawasan yang dilakukan setelah pekerjaan atau suatu kegiatan dilaksanakan, yang mana tujuan dari Represif ini untuk memperbaiki jika telah terjadi kekeliruan.

2. Teori Pelayanan Publik

Secara *etimologi*, pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa daam memenuhi harapan pengguna,⁸ sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.⁹

Sedangkan dari aspek *terminologi* pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan

⁸ Moenir A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta, 2008, hlm. 26-27.

⁹ Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Pertja, Jakarta, 1999, hlm. 5.

ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁰

E. Kerangka Konseptual

1. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.¹¹
2. Pelaksanaan adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.¹²
3. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga Negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.¹³
4. Hukum kesehatan merupakan serangkaian ketentuan hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan kesehatan, hubungan antara pasien/ atau masyarakat dengan tenaga kesehatan dalam upaya pelaksanaan kesehatan.¹⁴

F. Metode Penelitian

¹⁰ Abdul Chalik, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Interperna, Yogyakarta, 2015, hlm. 15.

¹¹ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹² Pasal 1 ayat (5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹³ Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

¹⁴ Zaeni Asyhadie, *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan Di Indonesia*, PT.RajaGrafindo Persada, Depok, 2017, hlm. 5.

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey karena dalam penelitian ini penulis turun ke lokasi penelitian langsung. Sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu suatu penelitian yang mengutamakan pengamatan (observasi) terhadap gejala, peristiwa yang actual dimasa sekarang.¹⁵

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah hukum Kota Dumai, alasan penulis memilih lokasi penelitian tersebut karena RSUD Kota Dumai berkedudukan di Dumai. Dikarenakan penulis ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan di RSUD Kota Dumai di masa pandemi Covid-19 sesuai dengan peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan penulis ingin mengetahui kendala pelayanan di masa pandemi.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Kepala Dinas Kesehatan Kota Dumai.
- 2) Sub Bagian Pelaporan dan RM.
- 3) Masyarakat di Kecamatan Kota Dumai.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya.¹⁶ Dengan menetapkan sejumlah sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada, yang kategori sampel telah ditetapkan sendiri oleh penulis. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan

¹⁵ Wasty Soemanto, *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi(Karya Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004, hlm. 15.

¹⁶ Burhan Ashshofa, *Op.Cit*, hlm. 80.

sampel dapat dilihat pada table berikut:

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentase
1	Kepala Dinas Kesehatan Kota Dumai	1	1	100%
2.	Sub Bagian Pelaporan dan Rekam Medis	1	1	100%
3.	Masyarakat	316,782	100	0,0032%
	Jumlah	316,784	102	-

Sumber : Data Hasil Olahan Tahun 2021

4. Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis dengan tidak menggunakan statistik atau matematika ataupun sejenisnya, namun cukup dengan menguraikan secara deskriptif dari data yang diperoleh. Analisis yang dilakukan secara kualitatif yaitu bertujuan memahami, menginterpretasikan, mendiskripsikan suatu realitas. Dan dalam menarik kesimpulan, penulis menggunakan metode secara deduktif. Pada prosedur deduktif, bertolak dari suatu proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat lebih khusus.¹⁷

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang

¹⁷ Bambang Sunggono, *Op.cit*, hlm. 45.

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁸

Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat.¹⁹

Di dalam Hukum Administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

2. Asas-Asas Pelayanan publik

Asas-asas utama yang melekat secara *inherent* pada esensi pelayanan publik adalah sebagai berikut:²¹

a. Asas keterbukaan

Keterbukaan menjadi salah satu asas utama untuk menjamin bahwa para *stakeholders* dapat mengandalkan proses pengambilan keputusan, tindakan-tindakan oleh institusi-institusi publik, pengelolaan aktivitas, serta pengelolaan sumber daya manusia di dalam institusi-institusi pelayanan

¹⁸ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

¹⁹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 78

²⁰ *Ibid*, hlm. 79

²¹ *Ibid*, hlm. 82

publik.

b. Asas integritas

Integritas mengandung makna “berurusan secara langsung” (*straight forward dealings*) dan ketuntasan (*completeness*) dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pelayanan publik.

c. Asas akuntabilitas

Asas ini berkenaan dengan proses dimana unit-unit pelayanan publik dan orang-orang yang berfungsi di dalamnya harus bertanggung jawab atas keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan yang dibuatnya, serta ketersediaan untuk menjalani proses pengawasan baik eksternal (dari masyarakat) maupun internal (dari atasan).

d. Asas legalitas

Berdasarkan asas *lawfulness* ini, setiap tindakan, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan fungsi suatu institusi pelayanan publik harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan dijalankan sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

B. Tinjauan Umum Tentang Hak Untuk Mendapatkan Pelayanan Kesehatan

1. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia di samping sandang pangan dan papan, tanpa hidup yang sehat, hidup manusia menjadi tanpa arti, sebab dalam keadaan sakit manusia tidak mungkin dapat melakukan kegiatan sehari-hari dengan baik. Selain itu orang yang sedang sakit (pasien) yang tidak dapat menyembuhkan penyakitnya sendiri, tidak ada pilihan lain selain meminta pertolongan dari tenaga kesehatan yang dapat menyembuhkan penyakitnya dan tenaga kesehatan tersebut akan melakukan apa yang dikenal dengan upaya kesehatan dengan cara memberikan pelayanan

kesehatan.²²

2. Bentuk-bentuk Pelayanan Kesehatan

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 52 menyatakan bahwa :

a. Pelayanan Kesehatan terdiri atas:

- 1) Pelayanan, Kesehatan perorangan; dan
- 2) Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

b. Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

3. Hubungan Hukum dalam Pelayanan Kesehatan

Hubungan hukum antara pasien dengan penyelenggara kesehatan dan pihak pelayanan kesehatan (dalam hal ini rumah sakit, dokter, perawat, bidan) dalam melakukan hubungan pelayanan kesehatan. Pertama adalah hubungan medis yang diatur oleh kaedah-kaedah medis, dan kedua adalah hubungan hukum yang diatur oleh kaedah-kaedah hukum baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Hubungan hukum yang terjadi dalam pelayanan medis ialah berdasarkan perjanjian yang bertujuan untuk melakukan pelayanan dan pengobatan pasien demi kesembuhan pasien.²³

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19

²² Wila Chandrawila, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung, 2001, hlm 35.

²³ Hermien Hadiati Koeswadji, *Hukum Kedokteran*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1998, hlm. 101

Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol didalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.²⁴

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mengenai pelayanan kesehatan sudah diselenggarakan secara mudah dan cepat dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel IV. 1
Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kesehatan Sudah Diselenggarakan Secara Mudah dan Cepat

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	1	1%
2	Setuju	11	11%
3	Tidak Setuju	56	56%
4	Sangat Tidak Setuju	32	32%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2022

Seiring dengan tanggapan responden diatas juga berdasarkan wawancara penulis dengan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai yang diwakili oleh Kasubag Pelayanan diperoleh informasi bahwa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat memperoleh kepuasan dalam pelayanan, maka pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

²⁴ Wahyu Kuncoro, "Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo", *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang, 2006, hlm. 22

memberikan layanan prima. Melalui pelayanan prima, rumah sakit diharapkan akan menghasilkan pelayanan bermutu dan efisien.²⁵

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mengenai sarana dan prasarana yang ada dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel IV. 2
Jawaban Responden Tentang Sarana dan Prasarana

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Baik	36	36%
2	Kurang Baik	64	64%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2022

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai diperoleh informasi bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai memiliki kekurangan di bagian Sarana dan Prasarana seperti:²⁶

1. Kurangnya ruangan bagi pasien rawat inap
2. Kurangnya tempat tidur bagi pasien rawat inap
3. Keterbatasan peralatan untuk mendukung kinerja medis seperti : CT Scan
4. Kurangnya mobil Ambulance dan lahan parkir

Maka dari itu pihak rumah sakit akan terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, serta menata sarana dan prasarana dengan

²⁵ Wawancara penulis dengan Direktur Utama Rumah Sakit Umum Kota Dumai yang diwakili oleh Kasubag Pelayanan yaitu Bapak Deni Apriyanda tanggal 01 Juli 2022.

²⁶ Wawancara penulis dengan Bapak Deni Apriyanda selaku Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tanggal 01 Juli 2022.

baik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner kepada responden pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mengenai pegawai rumah sakit melaksanakan tugasnya secara baik, dapat diketahui dari tabel berikut ini:

Tabel IV. 3
Jawaban Responden Tentang
Pegawai Rumah Sakit Melaksanakan
Tugasnya Secara Baik

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Baik	17	17%
2	Kurang Baik	83	83%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2022

Dari jawaban responden tersebut diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan khususnya mengenai bekerja sama dengan tim Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai jelas dan tidak selalu dapat bekerja sama dengan baik, ini tentu akan mempengaruhi kinerja mereka dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

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

Tabel IV. 4
Jawaban Responden Tentang
Prosedur Pelayanan Rumah Sakit
Umum Daerah Kota Dumai

No	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase
1	Cepat	8	8%
2	Mudah	22	22%
3	Lambat	59	59%
4	Sulit	11	11%
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Lapangan, 2022

Bagian penting dari suatu pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena

pelayanan kesehatan yang bermutu adalah bila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang ada. Dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan standar digunakan untuk menjadikan variasi yang ada seminimal mungkin.²⁷

Berdasarkan analisis hasil akhir penelitian ini, secara keseluruhan menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ada beberapa hal dalam memberikan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Kota Dumai yang perlu ditingkatkan lagi. Hal ini berarti bahwa perlu ditingkatkan kualitas pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dalam melaksanakan tugas/pekerjaan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Dengan dibantunya pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kota Dumai yang diwakili oleh direktur Rumah Sakit Umum daerah kota dumai yang telah di atur dalam Pasal 5 ayat 2 Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja rumah sakit umum daerah pada dinas kesehatan kota dumai.

B. Hambatan Dalam Menjalankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Pada Masa Covid-19

Pelayanan kesehatan merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan layanan secara terus

²⁷ Bustami, *Penjaminan Mutu Pelayanan dan Akseptabilitasnya*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2011, hlm 21

menerus kepada publik masyarakat. Kemudian pelayanan kesehatan (*health care service*) merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar 1945 untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik perseorangan, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan.²⁸

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dari wawancara yang ada terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam pelayanan kesehatan penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tidak selalu lancar. Terkadang ada beberapa kendala dalam hal pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, beberapa kendala itu diantaranya adalah:²⁹

1. Keterbatasan peralatan untuk mendukung kinerja medis seperti: CT Scan
2. Keterbatasan Ruang dan tempat tidur bagi pasien rawat inap
3. Jumlah dokter masih sangat terbatas, seperti dokter subspecialistik dan lainnya.
4. Sumber daya perawat masih rendah, seperti Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai membutuhkan 1000 sumber daya perawat agar dapat memberikan pelayanan yang baik namun hanya terdapat 761 sumber daya perawat yang terdapat.
5. Mobil Ambulance masih terbatas, karena apabila mobil ambulance di gunakan untuk mengantar pasien ke luar kota mengakibatkan ambulance

²⁸ Veronica Komalawati, *Loc.cit*

²⁹ Wawancara penulis dengan Bapak Deni Apriyanda selaku Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tanggal 01 Juli 2022.

yang ada di RSUD sudah pasti kekurangan.

6. Kurangnya sumber daya manusia seperti perawat dan teknisi dalam memberikan pelayanan di bagian laboratorium.

Selanjutnya hasil wawancara penulis dengan Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai mengenai faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai, diperoleh keterangan bahwa fenomena pada tanggal 20 April 2021, berkaitan dengan pelayanan tersebut benar adanya, hal ini disebabkan karena tuntutan pasien tinggi, atau karena disebabkan rendahnya kemampuan tenaga kesehatan, atau lemahnya pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melayani pasien. Mengingat tugas tenaga kesehatan sangat penting, yaitu melaksanakan tugas pelayanan medis seperti diagnosis, perawatan, pengobatan, pencegahan akibat penyakit, pemulihan kesehatan serta melaksanakan rujukan, maka upaya perbaikannya pun terutama untuk peningkatan kualitas agar pasien merasakan kepuasan harus terus dilakukan.³⁰

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

1. Kurangnya lahan parkir
2. Kurangnya ruangan dan tempat tidur bagi pasien rawat inap
3. Kurangnya alat medis
4. Kurangnya jumlah dokter dan perawat
5. Kurangnya Mobil Ambulance
6. Kurangnya sumber daya manusia

³⁰ Wawancara penulis dengan Bapak Deni Apriyanda selaku Kasubag Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai tanggal 01 Juli 2022.

dalam memberikan pelayanan di bagian laboratorium.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasubag pelayanan Dinas Kesehatan mengenai upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai diperoleh informasi bahwa upaya yang perlu dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan 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/komputerisasi.³¹

Kualitas pelayanan akses (keterjangkauan) yang baik adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa. Akses geografis di ukur dengan jarak, lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transparan, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan.³²

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai belum

sepenuhnya dapat dikatakan efektif dan efisien menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan kasus Covid-19 yang mengakibatkan pegawai pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai kewalahan melayani pasien, serta adanya hambatan-hambatan dalam menjalankan tugas dan fungsi. Kemudian pembinaan dari Dinas Kesehatan Kota Dumai belum dijalankan secara maksimal.

2. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan kesehatan dalam penanganan pasien di masa pandemi Covid-19 pada Rumah sakit Umum Daerah Kota Dumai terdiri dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berupa kurangnya ruangan dan tempat tidur bagi pasien rawat inap, kurangnya alat medis, kurangnya jumlah dokter dan perawat, kurangnya mobil Ambulance, serta kurangnya sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan di bagian laboratorium. Kemudian faktor eksternal yaitu berasal dari Dinas Kesehatan Kota Dumai yang kurang menjalin komunikasi dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan kesimpulan yaitu :

1. Pihak Dinas Kesehatan Kota Dumai diharapkan dapat lebih aktif lagi dalam menjalankan tugas dan fungsinya yakni melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai agar kedepannya tidak ada pegawai Rumah Sakit yang kewalahan dalam menjalankan tugas dan perannya

³¹ Wawancara penulis dengan Ibu Kesi Rusmayani, SKM selaku Kasubag Pelayanan Dinas Kesehatan pada tanggal 05 Juli 2022

³² Pohan Imbalo S, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta, 2007, hlm 32.

yang bisa mengancam kesehatan masyarakat, serta Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat menjadi wadah bagi masyarakat dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat itu sendiri.

2. Untuk mengatasi kendala internal, Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai sebaiknya lebih berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Dumai dalam memenuhi segala kebutuhan baik itu peningkatan mutu sumber daya manusia, kelengkapan sarana prasarana, dan peningkatan anggaran agar program-program yang telah direncanakan sebelumnya dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Untuk mengatasi kendala eksternal, Dinas Kesehatan Kota Dumai sebaiknya harus lebih aktif dalam menjalin komunikasi dengan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai agar terjalin hubungan harmonis sehingga dalam melakukan pengawasan dapat berjalan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adnani, Hariza, 2011, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Alamsyah, Dedy, 2012, *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta
- Ashshofa, Burhan, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta.
- A.S, Moenir , 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bina Aksara, Jakarta.
- Astuti, Kusuma, Endang, 2009, *Transaksi Terapeutik Dalam Pelayanan Medis di Rumah Sakit*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Asyhadie, Zaeni, 2017, *Aspek-Aspek Hukum Kesehatan Di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok
- Chalik, Abdul, 2015, *Pelayanan Publik Tingkat Desa*, Interperna, Yogyakarta
- Chandrawila, Wila, 2001, *Hukum Kedokteran*, Mandar Maju, Bandung
- Danny Wiradharma dan Dionisia Sri Hartati, 2014, *Hukum Kedokteran*, Sagung Seto, Jakarta.
- Daryanto, 2005, *Kamus Besar Indonesia*, Apollo, Surabaya.
- Ekarini, Bhakti, Madya, Sri, 2016, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Thema Publishing, Jakarta.
- Hamidi, Jazim, 2010, *Hukum Lembaga Kepresidenan Indonesia*, Alumni, Bandung.
- Handoyo, Cipto, B. Hestu, 2009, *Hukum Tata Negara Indonesia: Menuju Konsolidasi Sistem Demokrasi* , Universitas Atmajaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Herdiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Imbalo S, Pohan, 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Isfandyarie, Anny, 2006, *Tanggung Jawab Hukum dan Sanksi Bagi Dokter*, Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Iskandar, Dalmy, 1998, *Hukum Rumah Sakit dan Tenaga Kesehatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Kencana, Inu, Syafi'ie, 1999, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, PT. Pertja, Jakarta.

- Khairunnisa, 2008 *Kedudukan, Peran dan Tanggung Jawab Hukum*, Pasca Sarjana, Medan.
- K.I, Nusye Jayanti, 2009, *Penyelesaian Hukum Dalam Malpraktik Kedokteran*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta.
- Koeswadji, Hadiati, Hermein, 2002, *Hukum untuk Perumhaskitan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Koeswadji, Hadiati, Hermein, 1998, *Hukum Kedokteran*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Komalawati, Veronica, 2002, *Peran Informed Dalam Transaksi Terapeutik (Persetujuan Dalam Hubungan Dokter dan Pasien)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Manullang, Marihot, 1996, *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- M. Jusuf Hanafiah dan Amri Amir, 2009, *Etika Kedokteran dan Hukum Kesehatan*, EGC, Jakarta.
- Nasution, Johan, Bahder, 2005, *Hukum Kesehatan Pertanggungjawaban Dokter*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Nawangasasi, Dewi, Endah, 2016, *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Cyber Law Terkait Data Privasi dan Beschikking Digitalisasi*, PT Alumni, Bandung.
- Ngorang, Philipus, 2020, *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok.
- Notoatmodjo, Soekidjo, 2010, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Bandung.
- Rahardjo, Satjipto, 2009, *Penegakan Hukum Sebagai Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta.
- Ridwan, H. Juniarso, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Penerbit Nuansa, Bandung.
- Semil, Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*, Prenadamedia, Depok.
- Soemanto, Wasty, 2004, *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi (Karya Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, Wiratna. V, 2014, *Metodologi Penelitian*, PT. Pustaka Baru, Yogyakarta.
- Sunggono, Bambang, 2005, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Sutedi, Adrian, 2010, *Hukum Perizinan dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Titik Triwulan dan Ismu Gunadi Widodo, 2011, *Hukum Tata Usaha dan Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Triwibowo, Cecep, 2014, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.
- Victor M. Situmorang dan Jusuf Juhir, 1994, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat dalam Lingkungan Aparatur Pemerintah*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Wahyuni, Trisanti, 2020, *Covid-19: Faktor-Faktor Yang Harus Kamu Ketahui Tentang Corona Virus*, Pustaka Anak Bangsa, Malang.

Yustina, Wahyati, Endang, 2012, *Mengenal Hukum Rumah Sakit*, Keni Media, Bandung

B. Jurnal/Tesis/skripsi/Kamus/Majalah

Anrie Wiryawan, 2014, *Pelaksanaan Pengawasan Ombudsman Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Terhadap Aparatur Pemerintah Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah*, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Elmayanti, Muhammad A.Rauf, 2020 “Optimalisasi Peran Pusat Pelayanan Terpadu Pemberdayaan Perempuan Dan Anak (P2TP2A) Dalam Penanggulangan Tindak Pidana Kekerasan Pada Anak Di Wilayah Pesisir Kabupaten Siak”, *Riau Law Journal*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol. 4, No. 2, November.

Emilda Firdaus, 2010, “Sinkronisasi Materi Muatan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah dengan UUD 1945 Pasca Amandemen Dalam Pemilihan Kepala Daerah”, *Jurnal Konstitusi*, BKK Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol. III, No. 2, November.

Gregory Tardi, “*The Democracy Manifesto*”, *Journal Of Parliamentary And Political Law*, Thomson Reuters Canada Limited, Edisi November 2014, Hlm 611. Diakses Melalui <https://1.next.westlaw.com/Document>.

Helena Lambert, “Protection Against Refoulement From Europe: Human Rights Law Comes To The Rescue”, *Cambridge University Press*, Vol 48 Maret 2019, Hlm. 515, Diakses Melalui <https://1.next.westlaw.com/Document>.

Indradi, Adelia Rachma Indriaswari Susanto Antonius Havik, Aqshal Muhammad Arsyah, Cora Kristin Mulyani, Kevin Daffa Athilla, Muhammad Hamzah Al Faruq, Muhammad Rayhan, Natalische Ramanda Ricko Aldebarant, and Shafira Dinda. ‘Politik Hukum Pemerintah Dalam Penanganan Pandemi COVID19’. Universitas Gajah Mada (2020): 1– 44. demajusticia.org

Ledy Diana, 2011 “Penyakit Sosial Dan Efektifitas Hukum Di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.2 No.1, Februari.

Rido Nikmatan Telaumbanua, 2016, *Pelaksanaan Fungsi Rekomendasi Ombudsman Perwakilan DIY dalam Melaksanakan Pengawasan Pelayanan Publik di DIY*, *Tesis*, Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Wahyu Kuncoro, 2006 “Evaluasi Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo”, *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.

C. Undang-Undang/Peraturan

Undang-Undang Republik Indonesia 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

Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Tenaga Kesehatan

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Unit Kerja Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang panduan pencegahan dan pengendalian Corona Virus Diseasea 2019 (COVID-19) di tempat perkantoran dan industri dalam mendukung keberlangsungan usaha pada situasi pendemi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Riau Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Dumai No. 18 Tahun 2001 Tentang Pembentukan

Kecamatan Sungai Sembilan dan Kecamatan Medang Kampai.

Peraturan Daerah Kota Dumai Nomor 15 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 42 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Peraturan Walikota Dumai Nomor 75 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Pada Dinas Kesehatan Kota Dumai.

D. Website

<https://www.Alodokter.Com/Virus-Corona>, diakses Pada 12 Juli 2021.

<https://www.theguardian.com/world/2020/feb/14/indonesia-coronavirus-academic-harvardmarc-lipsitch>. diakses pada 23 Mei 2022.

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pemgertian-pelayanan-publik-bentuk.html>, di akses pada 23 Juli 2022

<https://dumaikota.bps.go.id/>, jumlah penduduk tahun 2019, diakses pada 20 Juli 2022.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kota_Dumai, diakses pada 20 Juli 2022

<https://web.dumaikota.go.id/index.php?menu=konten&judul=visi-misi>, diakses pada 20 Juli 2022

<http://rsudkotadumai.com>, diakses pada 21 September 2022.