

# KINERJA PELAYANAN RUMAH SAKIT DAERAH MADANI KOTA PEKANBARU

Oleh : Savira Aulia

Email : [saviraaulia40@yahoo.com](mailto:saviraaulia40@yahoo.com)

Pembimbing : Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

## *Abstract*

*The civil area hospital is one of the hospitals that provides health services for people in the city of Pekanbaru, which always develops and complements health infrastructure according to community needs. The research objective was to determine and analyze the form of service performance of the Madani Regional Hospital in Pekanbaru City and to analyze the factors that hinder the service performance of the Madani Regional Hospital in Pekanbaru City. This study uses the organizational performance theory of Agus Dwiyanto (2008) which uses 5 indicators, namely: productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques interviews, observation and documentation. The results showed that the performance of civil service hospitals in providing health services was not optimal. In terms of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Factors that hinder the performance of the Madani Regional Hospital in Pekanbaru City are human resources, facilities and infrastructure and limited funds. This has an influence on the performance of hospital services, such as human resources moving from health centers who have not been able to adapt to the work culture of the hospital.*

**Keywords:** *Performance, Service, Hospital*

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang memiliki tingkat perekonomian yang begitu pesat dan berkembang semakin maju. Pertambahan penduduk Kota Pekanbaru, Riau dalam kurun satu tahun mencapai 4,06 persen. Pertambahan penduduk disebabkan oleh fertilitas, mortalitas dan migrasi. Jumlah

penduduk Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan selama lima tahun terakhir. Hal ini terlihat data Jumlah penduduk tahun 2017 yaitu 1.091.088 jiwa dan tahun 2018 sebanyak 1.117.359 jiwa.

Pemerintah Kota Pekanbaru memiliki tanggung jawab untuk menyediakan Pelayanan Kesehatan yang layak bagi seluruh masyarakatnya. Penyediaan pelayanan kesehatan harus dilihat sebagai

investasi jangka panjang yang harus disikapi secara bijak dengan pandangan dan pemikiran jauh kedepan, karena hasilnya akan dinikmati masyarakat dan pemerintah daerah dimasa yang akan datang. Untuk mencapai kondisi sumber daya masyarakat yang sehat dan berkualitas maka diperlukan upaya pemantapan dan pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang terarah, terukur, efektif, dan efisien, produktif dan bermutu sesuai dengan visi dan misi program pembangunan kesehatan.

Kurangnya fasilitas – fasilitas yang diberikan oleh pemerintah dalam memfasilitasi kesehatan di Kota Pekanbaru dan jumlah ketersediaan tenaga medis dan dokter tidak sebanding dengan jumlah penduduk, serta distribusi tenaga medis dan dokter yang tidak merata per-kecamatan di Kota Pekanbaru. Selain itu ketersediaan Puskesmas, Poliklinik dan Puskesmas pembantu per kecamatan juga tidak merata. Sehingga tidak menutup kemungkinan kesehatan masyarakat Kota Pekanbaru akan mengalami penurunan kualitas.

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat, kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh undang – undang dasar. Setiap masyarakat mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat

untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan secara adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas melalui pelayanan yang baik di Rumah Sakit.

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat jalan. pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain.

Rumah Sakit Daerah Madani merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Kota Pekanbaru dan sekitarnya yang dituang dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2018. Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Rumah Sakit Daerah Madani Pekanbaru juga terus mengembangkan dan melengkapi sarana prasarana kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat agar menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Kota Pekanbaru sekitarnya dalam mencari dan mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berbagai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat Kota Pekanbaru untuk menjamin kualitas kesehatan masyarakat di Kota Pekanbaru. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh RSD Madani Kota Pekanbaru adalah Pelayanan Rawat Jalan. Secara sederhana yang dimaksud dengan pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (*hospitalization*). Pelayanan rawat jalan ini termasuk tidak

hanya yang diselenggarakan oleh sarana pelayanan kesehatan yang telah lazim dikenal rumah sakit atau klinik, tetapi juga yang diselenggarakan di rumah pasien (*home care*) serta di rumah perawatan (*nursing homes*). Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan rumah sakit (*hospital based ambulatory care*).

Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Dengan kondisi kesehatan masyarakat dan luasnya Kota Pekanbaru serta untuk memberikan pelayanan yang merata terkait dengan pelayanan kesehatan, Kota Pekanbaru membangun fasilitas kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani. Penelitian ini memfokuskan penelitian pada pelayanan rawat jalan yang dilakukan oleh RSD Madani.

Dalam melihat permasalahan diatas terkait dengan kinerja pelayanan RSD Madani Kota Pekanbaru tentu tidak terlepas adanya permasalahan yang kami rangkum dalam fenomena berikut :

1. Kurangnya petugas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan untuk menghasilkan kinerja yang optimal, sehingga terjadinya antrian panjang saat berobat di RSD Madani Kota Pekanbaru. Hal ini didasari oleh informasi yang didapatkan dari keterangan pasien pada tanggal 23 Juni 2020.
2. Belum maksimalnya pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh RSD Madani Kota Pekanbaru dikarenakan kurangnya ketersediaan alat Kesehatan. Hal ini didasari pada gambar 1.1 dimana alat Kesehatan yang ada di RSD Madani Kota Pekanbaru

belum lengkap.

3. Masih adanya sikap petugas pelayanan kesehatan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien. Hal ini didasari oleh wawancara dengan pasien pada tanggal 23 Juni 2020.

Berangkat dari situasi dan kondisi inilah yang mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian tentang peningkatan kinerja pelayanan di Rumah Sakit Madani Kota Pekanbaru yang berjudul **“Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah di jelaskan mengenai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru , maka peneliti merumuskan masalah penelitian yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu:

1. Bagaimana Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.?
2. Apa saja faktor yang menghambat kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang dilakukan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### a. Secara Teoritis

Hasil Penelitian ini akan menambah dan memberi kontribusi terhadap pengetahuan serta informasi khususnya dalam keilmuan Administrasi Publik mengenai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

##### b. Secara Akademis

Penelitian ini akan menambah referensi kepustakaan dalam menjadi rujukan para peneliti yang akan melakukan penelitian dengan kaitan permasalahan yang sama.

##### c. Secara Praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan saran dan koreksi, dalam hal ini kepada Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru untuk melihat dan meningkatkan Kinerja Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

### KONSEP TEORI

#### 2.1 Kinerja

**Amstron** dan **Baron** dalam (**Fahmi, 2016**) mengatakan kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

**Indra Bastian** dalam (**Fahmi, 2016**) menyatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu organisasi.

**Hersey** dan **Blanchard** dalam (**Sinambela, 2017**) mengatakan kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan

kemampuan, untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.

#### 2.2 Pelayanan

Alamsyah dikutip dari **Dharmanu (2017)** mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk setiap aktivitas pelayanan yang dilakukan pemerintah, individu, organisasi, dan yang lainnya dalam rangka merespon tuntutan individu, kelompok, organisasi dan yang lainnya yang bersinggungan dengan kepentingan keseluruhan populasi penduduk.

Lewis dan Gilman dikutip dari **Hayat (2017)** memberikan pengertian mengenai pelayanan publik sebagai kepercayaan publik, dimana nilai akuntabilitas pelayanan memberikan kepercayaan kepada masyarakat.

Teori pelayanan publik menurut Kurniawan dikutip dari **Agustini (2014)** adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

#### 2.3 Kinerja Organisasi

Menurut **Keban (2004:183)**, kinerja organisasi yaitu menggambarkan seberapa jauh satu kelompok telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai visi dan misi institusi.

Beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut **Dwiyanto (2008:50-51)**, indikator – indikator atau kriteria – kriteria kinerja organisasi publik adalah sebagai berikut:

- a. Produktivitas, konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output.
- b. Kualitas layanan, konsep ini cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kriteria kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama mengubah kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.
- c. Responsivitas, konsep ini ialah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program – program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas, konsep ini menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip – prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplit maupun implisit.
- e. Akuntabilitas, akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah deskriptif kualitatif, menurut Bungin (2008) peneliti dalam melakukan penelitian kualitatif harus mencatat secara teliti segala fenomena yang dilihat dan didengar serta dibaca (via wawancara atau bukan, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi atau memo, dokumen resmi atau bukan, dan lain-lain), dan peneliti harus membandingkan, mengkombinasikan, mengabstraksikan, dan menarik kesimpulan. Dengan menggunakan jenis deskriptif hasil penelitian ditujukan untuk mampu memberikan jawaban – jawaban atas permasalahan yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru yang beralamat di Jalan Garuda Sakti KM 2, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

### **3.3. Informan Penelitian**

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan key person dengan teknik *purposive sampling* dan *Accidental sampling*. Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Bidang Pelayanan Medis
2. Seksi Etika dan Mutu Pelayanan Medis
3. Seksi Sarana dan Prasarana
4. Staff Rekam Medis
5. Penerima Layanan Kesehatan

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini diperoleh peneliti melalui wawancara secara langsung dengan informan yaitu *state* (Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru), dan *civil society* (penerima layanan rumah sakit) yang berkaitan dengan Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Data juga diperoleh dan didapatkan dari observasi atau pengamatan langsung terhadap salah satu objek penelitian yaitu Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian dan dapat menjadi penunjang dalam penelitian (Siyoto, 2015: 68). Adapun data sekunder dalam penelitian ini seperti:

1. Peraturan Walikota Pekanbaru No. 14 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Daerah Madani.

2. Peraturan Walikota Pekanbaru No. 26 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani.
3. Peraturan Walikota Pekanbaru No. 110 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Daerah Madani.
4. Profil Rumah Sakit Madani Kota Pekanbaru.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian yang berjudul Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah :

#### **1. Observasi**

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan dengan cara turun secara langsung kelapangan atau lokasi penelitian di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru untuk mengetahui atau mengamati seputar bagaimana Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru Kemudian data yang didapat dari hasil observasi tersebut selanjutnya dianalisis.

#### **2. Wawancara**

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti baik secara langsung (*face to face*), telepon atau media lainnya, maupun terlibat langsung dalam suatu kelompok informan tertentu. Pertanyaan yang diberikan dalam wawancara kualitatif umumnya bersifat tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*openended*) yang dengan sengaja diciptakan untuk memunculkan pandangan maupun opini dari pada informan wawancara. Agar proses pengumpulan informasi melalui wawancara berlangsung sistematis dan menyeluruh maka peneliti menggunakan

suatu metode dalam melakukan wawancara dengan informan penelitian.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini peneliti peroleh dari dokumentasi pribadi yang diberikan oleh instansi atau lembaga terkait dan beberapa dokumentasi pribadi yang diambil pada lokasi penelitian. Seperti data Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan penelitian dan hasil wawancara dengan pihak Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian, analisis data dilakukan saat peneliti telah mendapatkan data dari informan ataupun sumber data lainnya. Model analisis data menurut Huberman dan Miles dalam Idrus (2009:147-148) disebut sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga proses utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Semua proses kegiatan tersebut saling jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis.

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data dapat didefinisikan Dalam penelitian ini, tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis.

Data atau informasi yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang sesuai dengan

fenomena yang terjadi kemudian dirangkum dan dikategorikan sesuai dengan pertanyaan - pertanyaan yang terjadi di lokasi penelitian mengenai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru untuk mencapai tujuan akhir penelitian.

#### 2. Penyajian Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di lokasi penelitian disajikan dalam bentuk catatan hasil wawancara, catatan observasi lapangan dan catatan dokumentasi kemudian disusun agar memudahkan peneliti dalam memahami apa yang terjadi sesuai dengan fenomena dan apa yang harus dilakukan oleh peneliti serta agar peneliti dapat melakukan analisis dengan cepat dan mudah. Data yang didapatkan dalam penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bidang pelayanan medis, seksi etika dan mutu pelayanan medis, seksi sarana prasarana, staff rekam medis, penerima pelayanan.

#### 3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan yang didukung dengan hasil dari pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kesimpulan yang ditarik adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat oleh peneliti di awal dan jawaban dari pertanyaan pertanyaan mengenai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Kemudian kesimpulan yang ditarik oleh peneliti melalui proses verifikasi agar kesimpulan yang ditarik benar-benar merupakan kesimpulan final.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Produktivitas

Tujuan yang ingin dicapai Rumah Sakit Daerah Madani adalah memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Tujuan utama dari rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Peran Rumah Sakit sebagai pelaksanaan pelayanan bidang kesehatan harus mampu memberikan pelayanan minimal sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sejak awal berpedoman pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan. kewenangan dan fungsi yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru berpedoman pada Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Sedangkan terkait jenis-jenis pelayanan yang harus diselenggarakan yaitu berpedoman pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 110 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Daerah Madani. Dalam pasal 5 Perwako tersebut dijelaskan bahwa Rumah Sakit Daerah Madani melaksanakan pelayanan Kesehatan dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitative) yang dilaksanakan secara terpadu dengan upaya pencegahan (preventif), peningkatan (promoting) serta upaya rujukan.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sudah sesuai dengan amanah permenkes dan perwako tentang standar pelayanan minimal bidang Kesehatan. Namun untuk jenis pelayanan Tindakan operasi besar tidak bisa diselenggarakan karena alat Kesehatan yang belum memadai dan penyelenggaraan rawat inap diberhentikan sesuai instruksi Gubernur Riau bahwa fasilitas rawat inap semenjak bulan April dikhususkan untuk perawatan pasien penderita Covid 19.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diselenggarakan secara gratis bagi seluruh masyarakat Kota Pekanbaru. Hal ini dilakukan sebagai tanggung jawab pemerintah atas hak mendapatkan layanan Kesehatan yang terbaik bagi masyarakat. Tahapan pelayanan yang dilakukan oleh RS Daerah Madani. pelayanan secara gratis yang diselenggarakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pelayanan Kesehatan dengan tahapan yaitu : pasien mendaftarkan diri, kemudian menunggu giliran diruang tunggu, setelah itu baru dipanggil sesuai dengan nomor antrian yang dimiliki oleh pasien tersebut. Pemilihan dokter yang menangani juga disesuaikan dengan penyakit yang diderita pasien.

Pelaksanaan pelayanan dalam bidang administrasi juga dilaksanakan oleh rumah sakit demi memaksimalkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan RS Daerah Madani Kota Pekanbaru. terdapat sistem pelayanan yang diselenggarakan oleh pegawai dan tenaga Kesehatan Rumah Sakit. Prosedur pelayanan tersebut yaitu dilakukan oleh dokter, perawat dan staff rekam medik terkait dengan analisis data dan hasil diagnosis serta *treatment* yang diberikan kepada pasien.

Seluruh masyarakat Kota Pekanbaru dapat mengakses pelayanan Kesehatan gratis dengan memenuhi beberapa persyaratan. Untuk dapat mengakses layanan Kesehatan gratis maka masyarakat harus membawa fotokopi KTP dan KK Kota Pekanbaru. Namun menurut regulasi terbaru disampaikan bahwa untuk pasien dari luar Kota Pekanbaru akan dikenakan tarif dengan besaran yang belum diatur oleh Rumah Sakit Daerah Madani.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan bidang Kesehatan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun dalam menilai produktivitas Rumah Sakit Daerah Madani harus diukur dengan selaras atau tidaknya pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada pasien diselenggarakan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien masyarakat kota pekanbaru. pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan regulasi yang berlaku dan juga sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, tetap ada koreksi karena masih banyak antrian pasien yang menumpuk menunggu untuk diperiksa dan konsultasi dengan dokter yang sesuai dengan penyakit yang diderita pasien.

#### **4.2 Kualitas Layanan**

Orientasi kualitas layanan sangat berkaitan dengan kinerja organisasi pelayanan publik yang diberikan dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Pemberian layanan kesehatan yang baik dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan masyarakat dalam bidang kesehatan. Rumah Sakit Daerah Madani

Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik masyarakat umum maupun pasien dengan memberikan perawat dan dokter berkompeten sesuai dengan spesialisasinya masing-masing dalam pelayanan berupa pengobatan, konsultasi dan pencegahan penyakit dapat dilakukan secara efektif.

Pelayanan bidang Kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru merupakan implementasi dari perwako dan regulasi lainnya. Semenjak diresmikan, Rumah Sakit ini sudah menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan Kesehatan. pelayanan sudah cukup memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana yang dijelaskan didalam perwako nomor 110 tahun 2019. Namun untuk pelayanan rawat inap untuk pasien umum ditiadakan karena Rumah Sakit Daerah Madani ditunjuk sebagai rumah sakit rujukan perawatan pasien covid 19.

Dapat dijelaskan bahwa pelaksanaan seluruh pelayanan pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dasar Kesehatan dan melaksanakan kewajiban pemerintah. selain itu pelayanan Kesehatan yang paling banyak di layani adalah usg obgyn 2 dimensi.

Pelayanan usg obgyn merupakan layanan konsultasi kehamilan dan prosedur pencitraan menggunakan teknologi gelombang suara berfrekuensi tinggi untuk memproduksi gambar tubuh bagian dalam seperti organ tubuh atau jaringan lunak. Hal ini juga didukung dengan alat kesehatan yang canggih dengan biaya yang gratis. Dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya, para pegawai dan tenaga medis harus selalu berbenah dan meningkatkan kinerjanya sehingga dapat meningkatkan

kualitas pelayanan Kesehatan. Kualitas pelayanan ini akan berdampak pada kepuasan pasien yang pernah dilayani oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Rumah Sakit Daerah Madani telah melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan mengadakan pelatihan - pelatihan seperti Services Excellent, dll. Kemudian dijelaskan juga bahwa seluruh pegawai sudah mengikuti pelatihan tersebut sebanyak minimal satu kali. Kedepannya sudah direncanakan pelatihan-pelatihan bagi pegawai dan tenaga Kesehatan minimal 120 jam pelatihan pertahun demi meningkatkan pengetahuan, keahlian dan kemampuan. Hal tersebut dianggap mampu untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru.

Untuk menunjang keberhasilan seluruh jenis pelayanan yang diberikan sangat dipengaruhi salah satunya oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. sarana dan prasarana Rumah Sakit Daerah Madani pada dasarnya sudah sesuai dengan standar pada Perwako nomor 110 tahun 2019. Semua layanan sudah memadai hanya saja mungkin ada beberapa sarana dan prasarana dibenahi seperti jumlah alat Kesehatan yang rusak bertambah banyak. Pelayanan bidang Kesehatan dalam bentuk Rumah Sakit merupakan bentuk pelayanan yang sangat kompleks sehingga berpeluang ditemui berbagai kendala dalam pelaksanaan fungsinya.

Terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Rumah Sakit Daerah Madani yaitu permasalahan yang berkaitan dengan Sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam hal ini yaitu karyawan non medis, tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat. Rumah Sakit

Daerah Madani merupakan rumah sakit milik pemerintah sehingga sumberdaya didalamnya merupakan pegawai negeri atau pegawai yang direkrut dibawah naungan pemerintah kota Pekanbaru.

Pegawai dan tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Daerah Madani Sebagian besar merupakan transfer atau pindahan dari beberapa Puskesmas dalam wilayah Kota Pekanbaru. permasalahan pertama yaitu perbedaan budaya kerja puskesmas yang cenderung turun lapangan yang berbeda dengan budaya kerja Rumah sakit yang lebih kompleks dan dituntut bekerja ekstra. Sehingga kemampuan dan pengetahuan mereka dapat dikatakan minim sehingga perlu adaptasi dengan budaya kerja yang baru. Yang kedua, pegawai yang ditransfer kebanyakan adalah pegawai senior yang tenaganya diragukan untuk dapat mengejar optimalisasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani.

Sarana dan prasarana yang ada cukup memadai dan sangat menunjang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, karena banyaknya pasien yang dilayani maka alat kesehatan tidak mencukupi untuk melayani pasien dalam satu waktu. Selanjutnya dapat dijelaskan juga kendala dalam manajemen administrasi yang ada di Rumah Sakit Daerah Madani. penyelenggaraan administrasi di Rumah Sakit Daerah Madani saling berkaitan satu sama lain antara petugas rekam medis dengan perawat dan dokter. Namun, kadang terjadi kesalahan administrasi yang sulit diselesaikan karena perawat dan dokter tidak memiliki jam kerja yang sama dengan petugas rekam medis. Hal tersebut membuat pelaksanaan manajemen admisnistrasi pasien diselesaikan dalam waktu yang lama.

Dari pemaparan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa Rumah Sakit sudah melaksanakan pelayanan-pelayanan yang ada dalam standar pelayanan minimal. Kemudian dapat dikatakan bahwa seluruh pelayanan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien.

### 4.3 Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas yaitu kemampuan Rumah Sakit Daerah Madani dalam melaksanakan kinerjanya untuk mengatasi, menanggapi, memenuhi kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat dalam upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Responsivitas Rumah Sakit Daerah Madani diukur dari tingkat penanganan atas keluhan dan tuntutan masyarakat pengguna jasa terhadap pelayanan kesehatan.

Terkait dengan responsivitas dalam pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak rumah sakit menuntut rumah sakit untuk memperbaiki apa yang tidak sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dalam tahapan ini akan dinilai tingkat daya tanggap Rumah Sakit Daerah Madani dalam melayani dan menanggapi keluhan masyarakat. Responsivitas bagi penyelenggara pelayanan Kesehatan merupakan suatu yang penting demi perubahan kearah yang lebih baik. Sehingga Rumah Sakit Daerah Madani memberikan peluang dan kesempatan kepada pasien dan masyarakat untuk memberikan penilaian, keluhan maupun tanggapan terhadap kinerja yang telah

dilakukan oleh Rumah Sakit Daerah Madani.

Untuk mengakomodir seluruh keluhan dan respon masyarakat maka Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru melakukan inovasi-inovasi. Inovasi tersebut bertujuan untuk mengumpulkan keluhan dan merespon keluhan-keluhan tersebut. Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sudah memiliki sarana yang memungkinkan pasien/masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan. Keluhan dapat disampaikan melalui cara berikut : kotak saran disediakan di lobi rumah sakit. Masyarakat hanya perlu menulis keluhan pada selembar kertas yang bisa dikumpulkan dalam kotak saran tersebut, Keluhan dapat disampaikan melalui telpon ke nomor 0761 23213. keluhan juga dapat disampaikan melalui email. Dapat ditujukan ke [rsdm\\_pku@yahoo.com](mailto:rsdm_pku@yahoo.com).

Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sudah memiliki Satuan Pengaduan yang dibentuk pada tahun 2019. Satuan pengaduan ini bertugas untuk merespon dan menanggapi serta memberikan solusi terkait keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui *platform* pengaduan online. Biasanya keluhan-keluhan diteruskan kepada unit yang dikeluhkan kinerjanya oleh masyarakat. Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sangat menghargai respon yang disampaikan masyarakat dan keluhan-keluhan yang diajukan masyarakat. Engaduan tersebut akan menjadi bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat/pasien. Pihak Rumah Sakit Daerah Madani merespon dengan baik semua pengaduan masyarakat. Rumah Sakit juga bersedia untuk berdiskusi dan bekerja sama dengan pihak terkait untuk membenahi

kekurangan-kekurangan yang dilakukan oleh pegawai dan tenaga Kesehatan Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru.

#### **4.4 Responsibilitas**

Responsibilitas disini dilihat dari bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan kesehatan ini dalam pelaksanaannya sudah dilakukan sesuai dengan dengan prinsip - prinsip bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu, Rumah Sakit Daerah Madani dalam pengendalian pencemaran dapat dilihat dari kejelasan wewenang dan tanggung jawab. Sebagai Organisasi penyedia layanan kesehatan ditingkat Kota, maka Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru harus memiliki struktur yang kewenangan dan tugasnya sesuai dengan kompetensinya.

Susunan struktur jabatan yang ada sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru, dipimpin oleh direktur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Kepala Dinas. Dapat disimpulkan bahwa susunan dan embagian tugas dan kerja sudah jelas dan sesuai dengan porsi dan kompetensinya. seluruh pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru berdasarkan Perwako. Sehingga seluruh aktifitas pelayanan juga dibatasi oleh regulasi yang sama.

Seluruh pelayanan sudah selaras dengan aturan yang berlaku. Dan seluruh pegawai dan pejabat yang berkerja di Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru sudah berkerja sesuai dengan aturan dengan bertanggung jawab atas seluruh kesalahan dan resiko yang terjadi ketika

menyelenggarakan dari pelayanan kesehatan.

#### **4.5 Akuntabilitas**

Dalam kaitannya dengan akuntabilitas dapat dilihat dari konsistensi antara tugas dan fungsi masing - masing seksi dengan kegiatan yang dilaksanakan oleh Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru dan pertanggungjawabannya terhadap pimpinan dan masyarakat. Keberhasilan pencapaian sasaran dan tujuan tidak terlepas pada Rumah Sakit Daerah Madani itu sendiri di dalam menetapkan satu cara melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan. Atas dasar itu semua di dalam pencapaian sasaran dan tujuan Rumah Sakit Daerah Madani melakukan berbagai upaya untuk melaksanakan kegiatan Pelayanan kesehatan yang berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja unit pelaksana teknis Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang sudah ditetapkan di masing-masing bidang dan seksi.

Dalam menerapkan pelimpahan kewenangan dari Walikota tersebut, Rumah Sakit Daerah Madani melakukan kegiatan pelayanan kesehatan dengan pembagian tugas kepada pegawai dan tenaga kesehatan sesuai tugas, pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. pembagian tugas sesuai dengan kemampuannya sangat penting untuk melihat kondisi di lapangan. Walaupun aspek hukum merupakan acuan atau landasan yang sangat diperlukan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya tetapi kenyataan dilapangan tidak mendukung hal tersebut.

Sementara itu dalam upaya melaksanakan tugas dan fungsinya Rumah Sakit Daerah Madani membuat target keberhasilan kinerja Rumah Sakit. Capaian kinerja tersebut dinilai berdasarkan banyaknya kunjungan dan minimnya keluhan masyarakat. Rumah Sakit Daerah Madani sangat memerhatikan tugas pokok dan fungsinya, sehingga adanya program capaian kinerja agar terlaksana sesuai dengan tugas - tugasnya. Keberhasilan dalam melaksanakan tugas dapat memacu motivasi dari para pegawai dan Tenaga kesehatan untuk lebih meningkatkan kemampuannya. Dalam hal ini diperlukan kontrol dan dari pimpinan sehingga tugas dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahan tetap sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga program - program Rumah Sakit Daerah Madani akan terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. masing - masing bidang telah menyadari bahwa tugas dan pekerjaan yang telah diselesaikan harus dipertanggungjawabkan kepada pemberi kebijakan karena hal tersebut merupakan

Salah bentuk loyalitas kepada pemberi kebijakan karena di dalam menjalankan tugas dan fungsinya harus ada hubungan timbal balik antara pimpinan dan bawahan sehingga pekerjaan yang diberikan tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan. Selanjutnya berkaitan dengan hal tersebut diatas, pertanggungjawaban tidak hanya disampaikan kepada pemberi kebijakan tetapi harus dilaksanakan juga secara legal secara hukum dan juga kepada masyarakat. pertanggungjawaban dari Rumah Sakit Daerah Madani hanya dilaporkan kepada pemberi kebijakan tidak kepada masyarakat sehingga pertanggungjawaban Rumah Sakit Daerah

Madani tidak dapat diketahui langsung oleh masyarakat.

Dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya Rumah Sakit Daerah Madani masing - masing menggunakan pola yang lama yaitu pertanggungjawaban hanya disampaikan kepada pemberi kebijakan sehingga masyarakat tidak dapat mengetahui secara langsung dan menyebabkan kurang transparannya Rumah Sakit Daerah Madani dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Masyarakat atau pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani menjadi objek penting untuk diwawancarai. Hal ini akan mengkonfirmasi bagaimana kinerja pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani yang sesungguhnya dirasakan oleh masyarakat. kinerja pelayanan rumah sakit daerah madani kota pekanbaru sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan seperti antrian panjang yang lama membuat pasien menumpuk kemudian peralatan USG yang harus diperbaharui dengan teknologi yang lebih baik.

Akuntabilitas belum sepenuhnya optimal Hal ini Terlihat dari belum tercapainya seluruh target pelayananyang ditargetkan sesuai standar pelayanan Minimal seperti berdasarkan hasil rata-rata yang ditargetkan, dan terbatasnya akses publik terhadap laporan akuntabilitas kinerja di RSD Kota Pekanbaru.

## **Faktor - Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru**

### **5.1 Kemampuan Sumber Daya Manusia**

Kemampuan sumber daya manusia yang dimaksud disini adalah kemampuan

yang dimiliki oleh masing - masing individu di Rumah Sakit Daerah Madani. Sumber daya manusia dalam hal ini yaitu karyawan non medis, tenaga kesehatan baik dokter maupun perawat. kuantitas dan kualitas pegawai dan tenaga kesehatan di Rumah Sakit Daerah Kota Pekanbaru belum mampu untuk menyelenggarakan seluruh pelayanan dengan optimal. Kurangnya tenaga di beberapa posisi juga membuat rumah sakit sulit menyelenggarakan seluruh pelayanan yang diinstruksikan perwako tentang standar pelayanan minimal bidang kesehatan.

Kemudian diketahui juga pegawai dan tenaga kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit Daerah Madani Sebagian besar merupakan transfer atau pindahan dari beberapa Puskesmas dalam wilayah Kota Pekanbaru. permasalahan pertama yaitu perbedaan budaya kerja puskesmas yang cenderung turun lapangan yang berbeda dengan budaya kerja Rumah sakit yang lebih kompleks dan dituntut bekerja ekstra. Sehingga kemampuan dan pengetahuan mereka dapat dikatakan minim sehingga perlu adaptasi dengan budaya kerja yang baru. Yang kedua, pegawai yang ditransfer kebanyakan adalah pegawai senior yang tenaganya diragukan untuk dapat mengejar optimalisasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Daerah Madani.

Sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan kesehatan sangatlah penting karena SDM merupakan penggerak atau yang melaksanakan tindakan-tindakan dalam proses kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani, apabila tidak memiliki SDM bagaimana bisa pengendalian pencemaran dilaksanakan. Begitu pula dengan kemampuan SDM nya, Rumah Sakit

Madani mempunyai kualifikasi yang mumpuni disegi fisiknya begitu juga mentalnya agar kinerja Rumah Sakit Daerah Madani dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dilaksanakan lebih maksimal dan lebih efektif. Tugas dan fungsi Rumah Sakit Daerah Madani sangat penting dalam pengendalian pencemaran oleh karena itu diperlukan sumber daya manusia yang mumpuni dalam melaksanakan tugas dan fungsinya tersebut. Apabila sumber daya manusia nya saja tidak mampu dalam menjalankan tugas dan fungsi Rumah Sakit Daerah Madani sebagaimana mestinya, bagaimana Rumah Sakit Daerah Madani menjalankan amanah Perwako untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Kota Pekanbaru.

## **5.2 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yang ada cukup memadai dan sangat menunjang kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, karena banyaknya pasien yang dilayani maka alat kesehatan tidak mencukupi untuk melayani pasien dalam satu waktu. Alat kesehatan seperti mesin - mesin operasi dan ventilator yang kurang. Sehingga jumlahnya tidak mencukupi untuk melayani masyarakat. Rumah Sakit Daerah Madani juga kekurangan ranjang tempat tidur untuk pasien covid 19 yang dirawat di rumah sakit tersebut. Pengajuan penambahan ranjang tersebut dilakukan karena ranjang yang dipakai oleh pasien covid 19 sudah tidak boleh digunakan untuk pasien umum.

Bagi pasien non rawat inap, sarana dan prasarana sudah cukup memuaskan masyarakat. namun sebagai pasien juga memberikan masukan supaya alat kesehatan dapat diganti dengan teknologi yang lebih maju. Berdasarkan pemaparan

diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru sudah cukup baik dan memadai untuk menunjang kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru. Pengadaan sarana dan prasarana melalui prosedur yang cukup rumit karena persetujuan pengadaan sarana dan prasarana Rumah Sakit Daerah Madani akan terealisasi jika disetujui oleh Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kurangnya alat kesehatan yang menghambat kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani bukan sepenuhnya disebabkan Rumah Sakit Daerah Madani namun juga karena tidak adanya persetujuan Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru.

### **5.3 Keterbatasan Dana**

Selain memberikan dampak positif terhadap pasien, pelayanan kesehatan gratis juga memberikan dampak negatif pada rumah sakit. keterbatasan dana salah satunya disebabkan oleh pelayanan gratis, sehingga rumah sakit tidak punya sumber pendapatan yang lebih. Hal ini membuat Rumah Sakit Daerah tidak bisa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan.

Rumah Sakit Daerah Madani Kota pekanbaru sudah merencanakan program yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. setiap aktifitas pelayanan yang membutuhkan anggaran dana, maka harus diajukan kepada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru. Selain bantuan dari Pemerintah Kota Pekanbaru, Rumah Sakit Daerah Madani tidak memiliki sumber pendapatan lain sehingga tidak dapat melakukan inovasi - inovasi yang dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sebagai Rumah Sakit milik daerah, maka Rumah Sakit Daerah Madani harus mampu bersaing dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Namun sayangnya inovasi-inovasi tersebut membutuhkan support dana yang besar dari pemerintah kota pekanbaru. kebijakan memberikan pelayanan kesehatan gratis merupakan kebijakan yang baik, namun harus melalui perencanaan dengan matang sehingga pendanaan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru tidak terjadi masalah seperti sekarang ini.

## **PENUTUP**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dan informan serta analisa peneliti dan semua indikator yang telah disajikan pada bab sebelumnya, mengenai Kinerja Pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru maka diperoleh kesimpulan bahwa: Kinerja organisasi pelayanan rawat jalan RSD Madani Kota Pekanbaru dapat dikatakan sudah belum maksimal, kesimpulan ini dinyatakan setelah fenomena dianalisis dengan teori Dwiyanto (2008:50-51) dengan indikator – indikator atau kriteria – kriteria kinerja organisasi publik. Faktor yang menghambat kinerja pelayanan Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru adalah sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan keterbatasan dana. Hal tersebut memberikan pengaruh terhadap kinerja pelayanan rumah sakit seperti sumber daya manusia pindahan dari puskesmas yang belum bisa beradaptasi dengan budaya kerja rumah sakit. Kemudian sarana dan prasarana yang butuh diperbanyak. Selain itu keterbatasan dana membuat Rumah Sakit

Daerah Madani tidak mampu berinovasi dengan baik untuk menunjang kinerjanya.

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan diatas, penulis memberikan saran atau masukan-masukan sebagai berikut:

1. Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru seharusnya memberikan pelatihan – pelatihan yang gencar untuk memberikan pengetahuan, keterampilan dan pemahaman sehingga dapat mempercepat adaptasi dan membangun budaya kerja di rumah sakit.
2. Seharusnya pemerintah kota pekanbaru melalui dinas Kesehatan kota pekanbaru sebaiknya mempertimbangkan proposal dan rancangan - rancangan program yang diajukan oleh rumah sakit. Sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani dan tingkat kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (3rd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fahmi, I. (2010). *Manajemen Kinerja*. Bandung: Alfabet
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP, AMP.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Idrus, M. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua* (2nd ed.). Yogyakarta: Erlangga.
- Sabarguna, B. S. (2008). *Manajemen Kinerja Pelayanan Publik Rumah Sakit*. Jakarta: SAGUNG SETO
- Winarsih. A. S & R. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif & Penelitian Gabungan* (1st ed.). Jakarta: Kencana.
- Akrolina, W. (2018). Kinerja Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Meranti, Vol 5(1), Jom Fisip. Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Universitas Riau.
- Sianipar, W. A. (2018). Kinerja Pelayanan

Publik PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Vol 14(3), 213-224, e-jurnal pembangunan wilayah dan kota. Departemen perencanaan wilayah dan kota. Universitas Diponegoro.

Indonesia, R. (2019) Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 110 Tahun 2019 Tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Daerah Madani*.

Zainudin (2019). Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tawaeli Kota Palu, Vol 3(5), 48-57, e-jurnal katalogis. Program Studi Administrasi Publik. Universitas Tadulako.

Erdiantikah. H. (2019). Kinerja Bidang Rehabilitasi Sosial Dalam Perlindungan Anak (Studi Kasus Eksploitasi Anak Di Kota Pekanbaru). Universitas Riau.

Putra. R. M. (2016). Kinerja Camat Dalam Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Di Kecamatan Mandah Kabupaten Indragiri Hilir. Universitas Riau.

Sari. V. M. (2018). Kinerja Satuan Reserse Narkoba Polresta Pekanbaru Dalam Pemberantasan Narkoba. Universitas Riau.

Indonesia, R. (2018). Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 14 Tahun 2018 Tentang *Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Daerah Madani Kota Pekanbaru*.

Indonesia, R. (2018). Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 26 Tahun 2018 Tentang *Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah Madani*.

