

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM dr.FAUZIAH KABUPATEN BIREUEN TAHUN 2017**

**Taufik Jahidin, Ilyas Ismail, Asnidar**

Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Almuslim

### **ABSTRAK**

*Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui untuk mengetahui Efektivitas Rumah Sakit Fauziah dalam Melayani Pasien Rawat Inap di Kabupaten Bireuen dan untuk mengetahui Faktor Penghambat Efektivitas Rumah Sakit Fauziah dalam Melayani Pasien Rawat Inap di Kabupaten Bireuen. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Dalam penelitian yang digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka melainkan kata-kata dan penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, tingkah laku dan peristiwa tertentu. Hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Rumah Sakit Umum Fauziah dan lainnya akan terpenuhi apabila Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kemampuan kerja perawat di RSUD Fauziah (berdasarkan dimensi atau indikator identifikasi kerja, signifikansi kerja, otonomi, dan umpan balik), maka tingkat kualitas layanan rawat inap di rumah sakit berdasarkan penilaian perawat belum begitu signifikan. Keandalan (reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Kendala atau hambatan yang sering ditemui dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan adalah kurangnya ketrampilan atau kemampuan petugas dalam melaksanakan tugasnya, dan juga kurangnya alat ataupun perlengkapan di bagian kesehatan sehingga terhambatnya pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang ingin berobat, supaya terbentuknya pelayanan yang baik dan bisa mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan maka Direktur dan dokter-dokter harus memberikan motivasi, memberikan pelatihan-pelatihan ataupun pembinaan kepada perawat, bidan-bidan yang bertugas di Rumah Sakit Umum dr. Fauziah.*

**Kata kunci:** *Efektivitas Pelayanan, Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit Umum Fauziah*

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu urusan wajib dari pemerintah. Oleh karena itu Negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan menyediakan sarana dan prasarana serta tenaga medis yang pendukung pemeliharaan kesehatan rakyatnya. Dalam pasal 28 H UUD 1945 secara jelas menyebutkan, bahwa setiap warga Negara berhak mendapat pelayanan kesehatan yang layak. Untuk lebih lanjut dalam pasal 34 ayat (3) UUD 1945 yang menegaskan bahwa Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak.

Sebagaimana yang diketahui bahwa jenis pelayanan yang diberikan itu adalah suatu jenis pelayanan prima yang baik, pelayanan yang tulus dari hati, tanpa membeda-bedakan jenis, rhas, agama maupun adat seseorang. Tetapi dimasa sekarang banyak sekali di jumpai bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat masih saja ada kejanggalan ataupun ketidak puasan bagi masyarakat itu sendiri, padahal yang baik itu sudah diterapkan ataupun tercantum dalam Undan-undang. Akan tetapi masih saja ada yang tidak sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan tersebut.

Pelayanan Rumah Sakit dan dokter di Indonesia termasuk paling buruk sedunia. Buruk dalam artian rendahnya kualitas media dan tingkat pelayanan. Para dokter dan Rumah sakit di Indonesia belum memandang pasien sebagai “manusia” melainkan hanya sebagai objek medis yang bisa diperlakukan sesuka hati. Dokter-dokter di Indonesia baik di ICU ataupun ruang

rawat inap hampir semuanya hanya bersedia datang selama 5-10 menit untuk periksa pasien. Bahkan terhadap pasien yang membutuhkan beberapa dokter spesialis pun, Rumah sakit hampir tidak pernah beri pelayanan standar dengan kumpulkan dokter-dokter secara bersamaan. Dokter-dokter itu jadwalnya tidak sama dan tidak pernah concern (serius) bahas penyakit dan rencana tindakan medis secara langsung bersama-sama. Para dokter itu menilai waktu mereka adalah “emas”. Cukup 5-10 menit lihat pasien dan selanjutnya serahkan pada dokter muda/perawat.

Seperti halnya yang terjadi di Rumah Sakit Umum Fauziah Kabupaten Bireuen, pasien rawat inap belum merasakan pelayanan yang memuaskan. Mereka cenderung Kurang peduli terhadap pasien, baik rawat inap maupun rawat jalan. Terutama pada pasien rawat inap, masih terdapat berbagai macam keluhan yang sering terjadi. Keluhannya seperti tidak hanya dalam penggunaan tabung oksigen yang dikeluhkan warga, juga saat Pasien dalam darurat didalam ruangan perawat tidak langsung menangani, kemudian bila pasien harus di rawat inap harus tunggu di UGD beberapa jam tidak langsung tersedianya ruangan, juga bila pasien sudah beberapa minggu perawat sudah malas mengurus pasien padahal pasien masih membutuhkan perawatan.

Peralatan baik sarana maupun prasarana masih kurang seperti halnya di ruangan pasien pendingin ruangan tidak layak di pakai lagi serta tirai yang ada di ruang tidak di cuci kebersihannya itu sangat minim. Maka untuk itu penulis memilih judul penelitian ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Fauziah Kabupaten Bireuen Tahun 2017”

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Dalam penggunaan data kualitatif terutama dalam penelitian yang digunakan untuk permintaan informasi yang bersifat menerangkan dalam bentuk uraian, maka data tersebut tidak dapat diwujudkan dalam bentuk angka-angka melainkan kata-kata dan penjelasan yang menggambarkan keadaan, proses, tingkah laku dan peristiwa tertentu.

Menurut Moleong penelitian kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan data berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang dan perilaku yang diamati. Kualitatif ialah kata-kata dan tindakan yang didapat dari informan melalui

### **Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan dalam mengoperasionalkannya di lapangan. Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat.

Dalam penentuan Lokasi penelitian, menentukan cara terbaik untuk ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Lokasi penelitian di laksanakan di Rumah Sakit Umum Fauziah Kabupaten Bireuen. Adapun waktu penelitian disesuaikan dengan surat izin penelitian yang diberikan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

### **Sumber data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan yang didapat dari informan melalui wawancara, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen yang tertulis dan terekam. Sumber-sumber data yang berhasil didapat selama penelitian. Jadi yang bertindak sebagai informan adalah pihak-pihak yang langsung terlibat dengan pelayanan rawat inap di Rumah sakit umum Fauziah.

Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan yaitu teknik *purposive sampling*. “*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.” Alasan menggunakan teknik *Purposive Sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penulis memilih teknik *Purposive Sampling* yang menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel-sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dokter sebanyak 2 orang
2. Pegawai Staff sebanyak 1 orang
3. Perawat sebanyak 2 orang
4. Ob/Og sebanyak 2 orang
5. Pasien sebanyak 3 orang

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Penelitian**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Bireuen dan Simeuleu, maka Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen yang selama ini merupakan milik Pemerintah Daerah Aceh Utara menjadi milik Pemerintah Daerah Bireuen dan telah dikeluarkan Surat Keputusan Bupati Bireuen Nomor 44 Tahun 2000 tanggal 2 Mei 2000 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen. Pada tanggal 11 Juni 2001 Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen diresmikan namanya menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Bireuen Nomor 017 Tahun 2001 Tanggal 27 Januari 2001 Tentang Pemberian/Pengukuhan Nama Rumah Sakit Umum Daerah Bireuen menjadi Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Fauziah Bireuen saat ini dipimpin oleh seorang dokter yang memiliki kemampuan dibidang perumahsakitkan. Sebagai rumah sakit tipe B, RSUD dr. Fauziah Bireuen telah menyelenggarakan pelayanan yang ditetapkan sesuai standar Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 56 Tahun 2014. Walaupun masih terdapat beberapa kekurangan jenis pelayanan tetapi masih dapat memberikan pelayanan secara optimal. Pelayanan medik umum yang dilayani oleh dokter umum dan dokter gigi sudah memadai dengan jumlah dokter umum sebanyak 42 orang dan dokter gigi sebanyak 4 orang. Jumlah ini sudah melebihi standar untuk rumah sakit kelas B, yaitu jumlah dokter umum 12 orang dan untuk dokter gigi 3 orang.

Untuk pelayanan medik spesialis dasar jumlah dokter spesialis anak, spesialis bedah, spesialis obstetri dan ginekologi, serta spesialis penyakit dalam sudah memadai. Bahkan untuk tenaga

medis spesialis penyakit dalam dan spesialis obstetri ginekologi sudah melebihi standar yang ditetapkan sehingga diharapkan dengan jumlah tenaga tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan memuaskan kepada masyarakat.

Sementara untuk pelayanan medik spesialis penunjang, rumah sakit baru memiliki masing-masing 1 (satu) tenaga medis untuk spesialis anestesi dan spesialis patologi klinik. Jumlah ini masih belum mencukupi jika ditinjau dari standar yang ditetapkan, dimana Rumah Sakit masih membutuhkan penambahan 1 (satu) tenaga untuk masing-masing spesialis tersebut. Untuk dokter spesialis radiologi rumah sakit telah memenuhi standar. Selain 3 (tiga) spesialis tersebut, ada 2 (dua) spesialis penunjang lain yaitu spesialis patologi anatomi dan rehabilitasi medik yang belum dimiliki oleh Rumah Sakit.

Jumlah tenaga perawat dan bidan bila disesuaikan dengan jumlah tempat tidur maka rumah sakit masih mengalami kekurangan tenaga perawat dan kelebihan tenaga bidan. Dimana jumlah tenaga perawat sebanyak 235 orang dan tenaga bidan sebanyak 80 orang. Sedangkan jumlah tempat tidur yang tersedia yaitu 316 tempat tidur, terdiri dari 10 tempat tidur tindakan di ruang persalinan, 8 tempat tidur tindakan di instalasi gawat darurat, 30 tempat tidur di ruang kebidanan, dan 268 tempat tidur untuk ruang rawatan lainnya. Standar yang ditetapkan pemerintah untuk rumah sakit kelas B harus memiliki minimal 13 tenaga apoteker dan 20 tenaga asisten apoteker. Sedangkan rumah sakit saat ini hanya memiliki 7 tenaga apoteker dan 16 tenaga asisten apoteker.

### **Ketidak Efektifitas Pelayanan pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Fauziah Ketidak sesuaian hasil pelayanan dengan yang di harapkan Pasien**

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma *good governance* yang saat ini menjadi sorotan disetiap lini pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan pelanggan akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima.

Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Rumah Sakit Umum Fauziah dan lainnya akan terpenuhi apabila Rumah Sakit memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Hasil Wawancara dengan Ibu Nurjannah, beliau salah satu pasien rawat bedah mengatakan bahwa: “ seharusnya rumah sakit ini adanya fasilitasnya bagus, selain itu prosedur tidak berbelit-belit artinya tidak merebetkan pasien, dokter selalu ada atau disiplin, setiap kita berobat ada hasil yang didapat, atau adanya penyakit yang ditemukan hasil. Kemudian apabila kita berobat rawat inap tidak berjam-jam di Ruang UGD, atau langsung dipindahkan ke kamar penginapan.”s (wawancara tanggal 4 Mei 2019).

Dari hasil wawancara dengan Ibu Nurjannah beliau menjelaskan bahwa kepuasan pasien itu tergantung pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, misalkan adanya fasilitas yang memungkinkan, Dokter selalu disiplin, prosedur tidak berbelit-belit, selain itu ketika adanya pasien yang mau berobat rawat inap tidak berjam-jam di ruang ICU segera di masukan ke kamar pasien yang telah disediakan.

Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh insntansi kesehatan dalam hal ini adalah rumah saki umum Fauziah maka ia akan menjadi faktor penentu atas

keberhasilan pemberian jasa di rumah sakit tersebut. Dalam menilai keberhasilan atau ketidak efektifitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat, dalam penelitian penulis menemukan beberapa penyebab diantaranya, ketidak adanya kemampuan Perawat dan prosuder yang berbeli-belit, kurangnya daya tanggap dokter dan perawat kepada pasien

- a. **Tidak adanya Reability (Kemampuan);** Harapan Pasien Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai rumah sakit Fauziah atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu: Petugas yang selalu siap melayani pasien, Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku, Memberikan pelayanan secara professional, Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standar pelayanan yang ada. Kompetensi Pegawai bisa dibaca dari beberapa hal diantaranya berapa ketrampilan pegawai dalam menangani pasien, dalam hal ini menunjukkan kemampuan pegawai saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien.
- b. **Dimensi Tangibel (Berwujud);** Dimensi Tangibel (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan terhadap pasien dapat diukur melalui beberapa.

Unsur kenikmatan yang lain meliputi hal-hal yang membuat waktu tunggu lebih menyenangkan seperti iringan, TV, majalah, koran dan lain-lain. Kebersihan seperti adanya kamar kecil, dan sekat yang ada diruang periksa juga merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan meningkatkan cakupan. Tersedianya fasilitas penunjang yang lengkap akan lebih memberikan kenyamanan selama di Rumah sakit. Dari hasil wawancara kedua Ibu diatas menunjukkan bahwa fasilitas penunjang yang disediakan oleh rumah sakit umum Fauziah belum cukup memenuhi kebutuhan pasien. Ketersediaan tempat duduk adanya TV dan dapat dimanfaatkan oleh pasien ketika mereka harus menunggu giliran. Kebersihan merupakan faktor lain yang dapat dirasakan dan dapat dilihat langsung oleh pasien, kebersihan juga termasuk salah satu faktor yang sering dinilai oleh pasien. Tempat yang bersih akan memberikan rasa nyaman dan menyehatkan. Kamar mandi dan air bersih merupakan sarana penting dalam pelayanan umum atau pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan kesehatan apapun. Rumah sakit umum Fauziah menyediakan fasilitas kamar mandi bagi pasien tetapi masih ada yang kotor.

Berdasarkan pengamatan menunjukkan bahwa kamar mandi disini kebersihannya belum terjaga dan kondisi air juga belum terjaga. Meskipun kadang-kadang airnya sampai meluber kelantai sehingga kondisinya terkadang kurang segar bagi pemandangan mata. Secara kebetulan pasien tidak selalu memanfaatkan kamar mandi karena waktu pelayanan pemeriksaan yang tidak terlalu lama sekitar 30 menit. Sehingga mereka belum tentu memiliki kebutuhan untuk kamar mandi.

- c. **Kurangnya Daya Tanggap (Responsiveness);** Harapan Pasien Efektivitas kerja rumah sakit umum Fauziah sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang efektif dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut ini. Faktor waktu, faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
- d. **Demensi Jaminan (Assurance);** Dimensi keyakinan (assurance) merupakan pengetahuan dan kesopanan Perawat atau dokter serta kemampuan mereka untuk

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (assurance), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Rumah Sakit Umum Fauziah dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan seperti dalam Dokter dan perawat masuk mengontrol pasien.

Berdasarkan pernyataan diatas efektifitas pelayanan rumah sakit umum dr. Fauziah dalam pencapaian tujuannya akan berhasil melalui usaha yang sungguh-sungguh. Oleh karena itu efektivitas yang tinggi dicapai organisasi tidak diperoleh secara kebetulan. Dari sikap disiplin inilah, pegawai rumah sakit tersebut akan taat serta patuh terhadap aturan yang ada sehingga pencapaian sasaran dapat diperoleh secara optimal. Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Pegawai rumah sakit Fauziah sebagai pemberi layanan publik harus mempunyai disiplin tinggi, karena disiplin akan menentukan keberhasilan suatu kegiatan, sehingga apa yang diharapkan pasien dapat terpenuhi oleh Rumah sakit tersebut.

- e. **Tidak adanya Rasanya Empati;** Dimensi Kenyamanan berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang kembali ke rumah sakit umum dr. Fauziah. Kenyamanan atau kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenyamanan akan mempengaruhi pasien untuk membayar biaya layanan kesehatan tersebut. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi layanan atau kebersihan dalam suatu ruang tunggu dapat menimbulkan perasaan kenikmatan tersendiri sehingga waktu tunggu tidak menjadi hal yang membosankan.

### **Faktor Penghambat ketidak Efektifitas Rumah Sakit Umum dr. Fauziah**

Sebagai mana kita ketahui yang bahwa pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk proposionalisme untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang baik tidaklah luput berbagai kendala dan hambatan-hambatan tertentu, diantaranya: Kurangnya Pengawasan dari Direktur Rumah sakit Umum dr.Fauziah dan Kurangnya Alat atau Prasarana di rumah sakit umum dr. Fauziah

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan penulis tentang Efektivitas Rumah Sakit dr. Fauziah dalam Melayani Pasien Rawat Inap di Kabupaten Bireuen Tahun 2017 masih kurang efektif dilihat dari pelayanan kepada pasien belum sempurna.

1. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi ketidak efektifitas tersebut yang pertama tidak adanya kemampuan/*Skill* dalam segi kompetensi teknik harapan pasien dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai rumah sakit Fauziah atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kedua kurangnya daya tanggap dari dokter dan perawat rumah sakit umum Fauziah, Ketiga Ketidak nyamanan Pasien Dimensi Kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mendorong pasien untuk datang kembali ke rumah sakit umum dr. Fauziah. Ke empat ketidak sinambungan layanan kepada pasien.
2. Selain itu faktor Kendala/hambatan yang di alami oleh rumah sakit Fauziah adalah Kurangnya Pengawasan, yang di berikan dokter untuk pasien yang ingin rawat inap Rumah Sakit dr. Fauziah.

## **Saran**

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit Umum dr. Fauziah Kabupaten Bireuen, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi Rumah Sakit Umum dr. Fauziah Kabupaten Bireuen yaitu dengan melihat pelayanan yang belum berjalan dengan baik.

1. Seharusnya dalam proses rekrutmen pegawai harus benar-benar yang bisa mengoperasikan alat-alat yang ada di rumah sakit umum dr. Fauziah, sehingga pelayanan yang diberikan kepada pasien lebih efektif dan efisien.
2. Rumah sakit Umum dr. Fauziah harus lebih memperbanyak kamar-kamar perawatan untuk pasien rawat inap serta pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut harus benar-benar bisa membantu pasien Jamkesmas secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, Badu .2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar. Modul Bahan Ajar.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Makmur, 2011. *Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pohan, S. Imballo. 2007. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta EGC.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sumaryadi Nyoman I. 2005. *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra utama.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.