



Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

Khairatun Nisa

Universitas Riau

Harapan Tua RFS

Universitas Riau

Korespondensi penulis: khairatunnisa420@gmail.com

Abstract. *The hospital is one of the organizations in the service sector that is engaged in efforts to improve public health. In addition, the hospital as one of the subsystems of health services provides two types of services for the community, namely health services and administrative services. Therefore, as a hospital service institution, it is required to improve its service quality management continuously and continuously in various fields of service provided. So the Dumai City Hospital should be able to provide good service to patients with planned management for class B classified hospitals. The purpose of this study was to find out how the management of outpatient services in the field of pregnancy at the Regional General Hospital in Dumai City. This research method uses qualitative research methods with data collection techniques using primary data and secondary data obtained from the results of observations, interviews, and documentation that the researcher analyzed in obtaining the data. This study uses the theory of Ratminto about service management, namely planning, implementation, and coordination. The results of the study indicate that the service management of the Dumai City Regional Public Hospital still has obstacles in its services such as training of workers who have not all received training, budget, facilities and infrastructure.*

Keywords: *Service Management, RSUD in Dumai City*

Abstrak. Rumah sakit merupakan salah satu organisasi di bidang jasa yang bergerak dalam usaha peningkatan kesehatan masyarakat. Selain itu rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administratif. Oleh karena itu sebagai institusi pelayanan rumah sakit dituntut untuk meningkatkan manajemen kualitas pelayanannya secara terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai bidang pelayanan yang diberikan. Maka RSUD Kota Dumai seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan manajemen yang direncanakan untuk Rumah Sakit berklasifikasi kelas B. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan rawat jalan dibidang kehamilan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisa peneliti dalam mendapatkan data. Penelitian ini menggunakan teori dari Ratminto tentang manajemen pelayanan yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan koordinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai masih terdapat hambatan dalam pelayanannya seperti pelatihan tenaga kerja yang belum semuanya mendapat pelatihan, anggaran, sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, RSUD Kota Dumai

LATAR BELAKANG

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah rumah sakit umum daerah milik Pemerintah dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Kota Dumai, Riau. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis. Selain itu RSUD Dumai juga sebagai rumah sakit rujukan untuk wilayah kota Dumai dan sekitarnya. Pemerintah kota Dumai Mendirikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai pada tanggal 15 Februari 1999 Yang Diresmikan Oleh Bupati Bengkalis, Bapak Fadlah Sulaiman, SH. Pada Saat Kota Dumai Masih Berstatus Kota Administratif. Tanggal 7 mei 1999 peresmian Dilaksanakan Oleh Menteri Kesehatan R.I Prof.DR.Dr. FA. Moeloek, SpOG, Berdasarkan Kepmenkes dan Kesejahteraan Sosial Nomor 1549/Menkes-Kesos/SK/X/2000. Tanggal 16 Tahun 2000. Tahun 2009 Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai menjadi Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) menurut Keputusan Walikota Dumai nomor 380/RSUD/2009, berhubungan dengan Penetapan Status Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Hal ini sesuai persyaratan undang-undang Republic Indonesia nomor 44 Tahun 2009 perihal Rumah Sakit, menurut Bab 5 Pasal 7 Ayat 3. Pada tahun 2018 Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Memperoleh Izin Operasional Rumah Sakit jenis B, Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau nomor: 503/DPMPTSP/IZIN-KES/97. Sesuai dengan Permenkes Republik Indonesia No 56 Tahun 2014 perihal pengelompokan dan perizinan Rumah Sakit Umum Pemerintahan dikelompokkan ddalam beberapa tingkatan yaitu Rumah Sakit Umum jenis A, Rumah Sakit Umum jenis B, Rumah Sakit Umum jenis C, Rumah Sakit Umum jenis D. Penetapan klasifikasi Rumah Sakit berdasarkan pelayanan yang diberikan, sumber daya, peralatan, saran dan prasarana dan administrasi serta manajemen Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai adalah badan yang melaksanakan pelayanan di bidang jasa kesehatan yang terdapat di Kota Dumai. Rumah sakit ini merupakan milik Pemerintah Daerah dan rumah sakit ini adalah rumah sakit yang menjadi salah satu rumah sakit acuan di Kota Dumai, sehingga diharapkan dapat memberi pelayanan bermutu selaras dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan rumah sakit, tidak hanya jasa kesehatan yang bersifat penyembuhan, rumah sakit juga diharapkan dapat menimbulkan rasa puas pada pasien. Oleh sebab itu harus ada tanggapan mengenai pelayanan dari pasien atau masyarakat sebagai pemakai pelayanan. Nantinya diharapkan berpengaruh baik pada

peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit dan juga sangat berpengaruh pada peningkatan kepuasan pasien dan masyarakat yang menggunakan pelayanan.

Rumah sakit umum daerah (RSUD) Kota Dumai tentu ada Standard Operating Procedure (SOP) rawat jalan hingga pasien mendapatkan pelayanan medis dari dokter. Berikut alur pasien rawat jalan RSUD Dumai.

Fasilitas/Sarana dan prasarana non klinik yang belum bisa dikatakan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit tipe B terlihat dari lahan parkir yang kurang luas sehingga menyusahakan masyarakat untuk memarkirkan kendaraannya. Selain itu kurangnya kesadaran yang dimiliki oleh pendamping pasien dalam menjaga kebersihan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Serta kurangnya fasilitas tempat duduk di ruang tunggu bagian umum terlihat dari pasien atau pendamping pasien yang masih berdiri dikarenakan tidak mendapatkan tempat duduk. Dalam hal pelaksanaan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit masih belum cukup untuk pasien terutama dalam hal pendaftaran dan ruang tunggu. Berdasarkan KEPMENKES RI No. 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit menyatakan bahwa dalam menjalankan pelayanan dalam proses pelayanan rawat jalan, banyak pasien yang menunggu lama karena poliklinik yang sempat ditutup selama 3 jam karena penyelenggara pelayanan tidak tahan terhadap kritikan yang terkait dengan kurang baiknya pelayanan di RSUD Kota Dumai sehingga pasien yang menunggu tidak mendapatkan pelayanan dengan baik. “ Tekanan-tekanan itu mereka sebut tidak hanya satu kali atau dua kali, namun berulang kali sehingga membuat mereka tidak nyaman saat bertugas, mereka menilai jika ada komplain terhadap pelayanan kesehatan bukan kepada mereka, namun pada manajemen”, pungkask Syaiful selaku Plt Kadiskes Kota Dumai.

Dalam melakukan manajemen pelayanan Rumah Sakit Umum Kota Dumai di bidang kehamilan dibutuhkan perencanaan yang tepat dan dengan sasaran yang tepat pula. Agar perencanaan pelayanan kehamilan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dapat berjalan dengan baik, diperlukan kerjasama yang baik pula demi tercapainya tujuan organisasi secara keseluruhan.

Berikut ada beberapa perencanaan yang akan dilakukan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai di bidang kehamilan :

1. Program rujukan yang memiliki keluhan kehamilan dari puskesmas dan klinik.
2. Program tambahan yaitu diadakan senam hamil untuk memudahkan ibu-ibu hamil dalam persiapan persalinan.

Perencanaan dilakukan untuk menetapkan dan langkah apa saja yang harus dilakukan untuk perkembangan pelayanan rumah sakit yang akan dikelola, maka dengan

merancang perencanaan maupun langkah yang akan diambil diharapkan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui pelaksanaan pekerjaan, seperti merancang program pengembangan yang harus dilakukan oleh RSUD.

Untuk mewujudkan rencana agar terealisasi melalui berbagai pengarahan dan motivasi maka diperlukann pelaksanaan pelayanan rawat jalan di bidang kehamilan salah satu programnya yaitu senam untuk ibu hamil yang diselenggarakan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai yang merupakan program dari pemerintah pusat guna menurunkan angka kematian ibu dan bayi dalam proses persalinan ataupun dalam kondisi kehamilan. Program ini dilengkapi dengan pelatih atau konselor yang membimbing atau melatih ibu-ibu hamil yang ingin mengikuti program senam hamil tersebut guna membantu persiapan kelancaran persalinan nantinya. Namun terdapat kendala dalam pelaksanaan program pelayanan rawat jalan untuk pasien hamil yang disebabkan oleh kurangnya pengiriman tenaga kerja untuk pelatihan dikarenakan biaya pelatihannya sangat besar sehingga tidak semua bidan dapat menangani kasus kebidanan bisa mengikuti pelatihan karena keterbatasan anggaran. Namun kedepannya segera akan diprioritaskan semuanya diberikan pelatihan setiap tahunnya. Dan juga yang menjadi kendala yang kedua disebabkan oleh tenaga kerja yang sudah terlatih ataupun memiliki lebih banyak pengalaman lalu mendapat promosi jabatan dari rumah sakit lain dan ada yang berhenti bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai.

Tanpa Koordinasi tentunya manajemen pelayanan tidak dapat berjalan dengan sempurna seperti yang diharapkan, maka koordinasi juga menjadi peran penting dalam manajemen pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai. Koordinasi yang dilakukan dalam manajemen pelayanan RSUD ini secara internal dan sudah dapat dikatakan cukup baik tidak ada kendala.

Melihat permasalahan di atas, maka perlu digunakan manajemen pelayanan rawat jalan yang lebih baik lagi bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai dengan menggunakan teori Manajemen Pelayanan dari Ratminto (2005:4) adalah Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

KAJIAN TEORITIS

1. Definisi Manajemen

Kata 'manajemen' berasal dari bahasa Inggris yakni '*manage*' yang memiliki arti mengatur, merencanakan, mengelola, mengusahakan, dan memimpin. Secara etimologis, manajemen merupakan sebagai seni mengelola dan mengatur agar tersusun secara rapi. Istilah manajemen tersebut biasanya diidentikan dengan dunia bisnis dan perkantoran. Manajemen sangat dibutuhkan agar tujuan pribadi atau organisasi bisa tercapai. Manajemen juga sangat diperlukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas suatu kerja organisasi. Adapun orang yang mengatur, merumuskan, dan melaksanakan berbagai tindakan manajemen disebut manajer.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen (Hasibuan, 2009:37) oleh para penulis dibagi atas beberapa fungsi. Pembagian fungsi-fungsi manajemen ini tujuannya adalah:

- a. Supaya sistematika urutan pembahasannya lebih teratur;
- b. Agar analisis pembahasannya lebih mudah dan lebih mendalam;
- c. Untuk menjadi pedoman pelaksanaan proses manajemen bagi manajer.

3. Unsur Manajemen

Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, seorang manajer membutuhkan sarana manajemen yang disebut dengan unsur manajemen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Manullang sebagaimana dikutip oleh Mastini tentang unsur manajemen tersebut, terdiri atas manusia, material, mesin, metode, money dan markets, setiap unsur-unsur tersebut memiliki penjelasan dan peranan bagi suatu manajemen agar untuk mengetahui bahwa manajemen memiliki unsur-unsur perlu dimanfaatkan unsur-unsur manajemen tersebut.

4. Definisi Pelayanan

Pelayanan yang berarti memberikan atau membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhan, sesuai apa yang di butuhkan, dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain baik secara lahir atau batin, dengan adanya pelayanan dapat membantu secara maksimal baik dalam hal waktu ataupun yang di hasilkan. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan mewujudkan pemberian barang dan jasa, dalam bentuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Moenir menyatakan bahwa hakikat pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses yang berjalan secara rutin berkesinambungan. Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan tersendiri terhadap pengguna

jasa, dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan azas-azas pelayanan publik.

5. Manajemen Pelayanan

Menurut Ratminto (2005:4), Manajemen Pelayanan adalah Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan kesehatan merupakan salah satu manajemen pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat berupa pelayanan jasa yang bertanggung jawab memberikan pengobatan, memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat. Sedangkan menurut Moenir (2008:186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

6. Segitiga Pelayanan (The Service Triangle)

Albert dan Zemke (1990) dalam Dr. Abdul Sabaruddin, M.Si (2015 : 12-13) mengemukakan bahwa organisasi-organisasi yang bergerak dibidang pelayanan yang sangat berhasil memiliki tiga kesamaan, yaitu :

- a. Disusnya strategi pelayanan yang baik
- b. Orang digaris depan yang berorientasi pada pelanggan atau konsumen
- c. Sistem pelanggan yang ramah

7. Jenis-jenis Pelayanan Rumah Sakit

a. Pelayanan Medis

Pelayanan medis merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan kepada pasien sesuai standar pelayanan medis yang telah ditentukan dan biasanya pada pelayanan tersebut digunakan sumber daya serta fasilitas yang optimal. Tujuan dari pelayanan medis sendiri tidak lain ialah mengupayakan kesembuhan penyakit yang ada pada diri pasien tersebut. Tindakan pelayanan yang dilaksanakan juga harus sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tentu saja sifatnya harus dapat dipertanggung jawabkan. Pelayanan medis ini terdiri dari beberapa bagian.

b. Pelayanan Rawat Inap

Dalam pelayanan rawat inap ini maka berkaitan dengan seluruh kebutuhan pelayanan untuk pasien yang dirawat inap di rumah sakit tersebut.

Pelayanan rawat inap ini terdiri dari rawat medis, ruang obat, ruang tidur, konsultasi, nurse station dan pantry. Semua bagian tersebut saling membantu untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pasien selama dirawat inap di rumah sakit tersebut. Pada pelayanan rawat inap ini juga membutuhkan SIMRS untuk mengelola data pasien yang dirawat inap di rumah sakit itu, karena pasien rawat inap biasanya juga dibagi-bagi berdasarkan diagnosanya, misalnya pasien rawat inap dari bagian kandungan biasanya disatukan dalam satu ruangan rawat inap yang sama.

c. Pelayanan Keperawatan

Pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan farmasi, rekam medis, ruang perawat, perawatan poliklinik dan lain sebagainya. Pelayanan keperawatan juga sama pentingnya dengan dua unit sebelumnya dalam melayani pasien, justru biasanya perawat yang ada di rumah sakit jumlahnya jauh lebih banyak daripada dokternya, karena tugas perawat selain membantu dokter dalam memeriksa pasien juga bertugas untuk membantu serta mengawasi pasien selama masa perawatan di rumah sakit tersebut.

d. Pelayanan Administrasi

Selain urusan yang berkaitan dengan kesehatan pasien secara langsung, di sebuah rumah sakit tentunya ada juga pelayanan administrasi yang mengurus masalah administrasi yang berkaitan dengan rumah sakit, berikut pengelolaan keuangan rumah sakit, data pasien, data staff, arsip, pendaftaran dan lain sebagainya. Di dalam pelayanan administrasi ini juga sangat diperlukan adanya SIMRS untuk bisa mengelola data rumah sakit yang begitu banyak dengan lebih baik.

e. Pelayanan House Keeping atau Teknis

Sebagai pusat pelayanan kesehatan bagi masyarakat maka tentunya kebersihan dan kelancaran kinerja rumah sakit menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Maka dari itu unit house keeping dan teknis ini tidak bisa dikesampingkan dari berjalannya proses pelayanan rumah sakit. Unit house keeping dan teknis ini terdiri dari gudang ambulance, gudang umum, mekanikal, elektrik, ruang serbaguna, laundry, cleaning service dan engineering.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, yaitu suatu jenis penelitian yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial (Singarimbun dan Effendi, 1989) dan bersifat survey yakni pengambilan data melalui survey langsung kelapangan sebagai lokasi penelitian. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan bersifat survey langsung ke lapangan, hal ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi di lapangan pada masing-masing variabel objek penelitian serta menarik kesimpulan mengenai apa yang hendak diperoleh dari penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan salah satu elemen dasar dalam manajemen. Perencanaan sendiri merupakan tahapan paling penting dan paling utama dalam fungsi manajemen, terutama dalam manajemen pelayanan rumah sakit umum daerah Kota Dumai. Bahwa salah satu tujuan perencanaan program senam untuk ibu hamil adalah untuk menurunkan angka kematian bayi dan ibu yang disebabkan oleh golongan umur masalah ibu hamil yakni pertumbuhan janin lambat dan juga gangguan yang berhubungan dengan kehamilan pendek dan berat badan lahir rendah. Maka dari itu bidang program berperan merencanakan penganggaran dalam memberikan makanan bergizi bagi ibu hamil yang melaksanakan control kehamilan di RSUD, melakukan penganggaran pada kegiatan sosialisasi dalam memberikan edukasi bagi ibu hamil, melaksanakan program senam hamil dengan waktu yang ditentukan.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan/pengerakan (*actuating*) menjadi elemen penting sebagai suatu pelaksanaan untuk menggerakkan dan mengarahkan anggota untuk mewujudkan rencana agar terealisasi melalui berbagai pengarahan dan motivasi, tujuannya supaya anggota atau karyawan tersebut dapat melaksanakan kegiatan atau pekerjaannya secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara diatas yang menjadi kendala yang selain dikarenakan anggaran yang menjadi penyebab terkendala juga kurang kesadaran dari ibu hamil untuk mengikuti kegiatan sosialisasi edukasi

kehamilan maupun program senam hamil sehingga menyebabkan penganggaran yang direncanakan tidak teralisasi dengan baik di lapangan sehingga tentunya ada beberapa pasien yang mengalami keluhan pada saat persiapan persalinan.

c. Koordinasi

Koordinasi merupakan “tali pengikat” dalam organisasi dan manajemen yang menghubungkan peran para aktor dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, adanya koordinasi dapat menjamin pergerakan organisasi ke arah tujuan bersama. Tanpa adanya koordinasi, semua pihak dalam organisasi akan bergerak sesuai dengan kepentingannya namun terlepas dari peran bagian lainnya dalam organisasi dan peran masing-masing bagian tersebut belum tentu untuk mencapai tujuan bersama. Bahwa koordinasi antara bidang keperawatan dengan bidang pelayanan sangat berkaitan terkait salah satu contoh masalah penunjang perlengkapan di poli klinik, diruangan senam hamil maupun rawat inap kebidanan termasuk. Dan juga berkoordinasi dengan bidang perencanaan dan program untuk mengetahui kesempatan pelatihan-pelatihan untuk tenaga medis.

2. Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai

a. Pelatihan Tenaga Kerja yang Tidak Merata

Sebagai Rumah Sakit Tipe B tentu pihak manajemen harus benar-benar memberikan kualitas yang baik untuk kepuasan pasien berobat dengan cara pemberian pelayanan yang baik serta keahlian tenaga medis dalam melayani. Diadakannya program pelatihan-pelatihan kepada tenaga kerja untuk menambah pengalaman tenaga medis, namun disayangkan tidak semua bidan yang menangani kasus kebidanan bisa mengikuti kesempatan pelatihan dikarenakan keterbatasan anggaran. Karena keterbatasan anggaran inilah maka pihak Rumah Sakit tidak bisa hanya fokus untuk satu program saja tentu juga program lain yang harus diperhatikan. Yang menjadi kendala kedua ada juga tenaga kerja yang sudah terlatih mendapat promosi jabatan di Rumah Sakit lain dan pindah kerja ke Rumah Sakit lain ataupun berhenti bekerja/resign.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana untuk pemeriksaan pasien/ibu hamil sudah dikatakan cukup memadai seperti mesin USG, gel untuk pemeriksaan kehamilan, kertas print USG, dan lain sebagainya. Tetapi jumlah tempat duduk untuk tunggu atau mengantri masih kurang karena masih ada pasien yang tidak mendapat tempat duduk sembari menunggu antrian rawat jalan.

c. Kurang Kesadaran Pasien dalam Keantusiasan untuk Persiapan Persalinan

Program senam hamil diadakan untuk menjaga atau menurunkan angka kematian ibu dan bayi. Sementara program senam hamil ini sudah diadakan namun masih minimnya keikutsertaan ibu-ibu hamil yang mengikuti program senam hamil ini. Kurangnya kesadaran ibu hamil untuk mengikuti kegiatan sosialisasi edukasi kehamilan serta program senam hamil, sehingga penganggaran yang di rencanakan tidak sesuai dengan praktik lapangan.

KESIMPULAN

Manajemen Pelayanan Rawat Jalan untuk pasien hamil belum maksimal. Dilihat dari indikator Perencanaan dan Koordinasi yang sudah baik. Naunun dapat dilihat dari indikator pelaksanaan masih memiliki kekurangan yaitu pelatihan untuk bidan yang belum semua bidan yang menangani kasus kebidanan mengikuti pelatihan dikarenakan kurangnya anggaran, sarana dan prasana untuk pelayanan yang sudah cukup baik namun masih memiliki kekurangan yaitu berupa inventaris tempat duduk antri pasien yang ingin berobat masih kurang dan lahan parkir yang kurang luas serta masih adanya hambatan-hambatan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan styandar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hayat. (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok. PT RAJAGRAFINDO PERSADA
- John.W.Creswell.(2013).Research Design Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, Dan Mixed.Yogyakarta:Pustaka Belajar.
- Sugiyono,2014.Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods).Bandung : CV.Alfabeta

Skripsi

- Zulkifli, (2013). Analisis Pengukuran Kinerja Rumah Sakit Umum Daerah Kota Dumai Dengan Pendekatan Balanced Scorecard, Skripsi, Program Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Novitasari, Reza. (2020). Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan minat Calon Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Pandi Kencana Murni. Skripsi. Program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi Universitas Raden Intan Lampung. Lampung.
- Yunida E, Margita. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan. Skripsi. Program Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ali, Syaidina. 2020. Manajemen Pelayanan Kesehatan kepada Pasien di RSUD Alimuddin Umar Liwa Kabupaten Lampung Barat. Skripsi program sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung. Lampung.
- Budarma, Made. 2022. Manajemen Pelayanan Kesehatan di Instalasi rawat jalan Poliklinik RSUD Kabupaten Buleleng. Bali.

Jurnal

- Arnas, Y., & Zulkarnaini, Z. (2021). INOVASI JEMPUT LAYANI PENDERITA TBC (JELITA TBC) DI PUSKESMAS RAMBAH SAMO I KABUPATEN ROKAN HULU. *Cross-border*, 4(2), 656-672.
- Krismanto, Hengki, Surya Irianto. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Vol 3(1). Hal : 32-48
- Meiwanda, G., Lubis, E. E., Nasution, M. S., & Habibie, D. K. (2020, October). Peatland management based on Education for Sustainable Development (ESD). In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1655, No. 1, p. 012142). IOP Publishing.
- Zulkarnaini, Z., & Gevisioner, G. Differences Perception And Interest In Peatland Management Policy. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(2), 65-72