



Evaluasi Kinerja RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik

Agra Dinda Nodori^{1*}, Baiq Riska Nabila Anggraini Putri², Yesi Valentine³

¹⁻³Ilmu Administrasi Negara, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

*Penuli Korepondensi: agradinda160803@gmail.com¹

Abstract. *This article is an evaluation of the performance of Raja Ahmad Tabib Hospital of Riau Islands Province in improving the quality of public services. The evaluation was conducted through malpractice cases, surgical services, and community satisfaction index surveys. The research method used is Literature Review, Literature Review is a systematic, clear, and repetitive method for identifying, evaluating, and synthesising scientific research and ideas. The evaluation results show that this hospital has achieved some performance indicators, but there are still some indicators that have not been achieved. The submission of the Raja Ahmad Tabib Hospital's performance report aims to realise the hospital's accountability to the mandate giver. The performance evaluation of RAT RSUD shows the existence of special and general surgical services, as well as efforts to fulfil specialist doctors. However, there was a case of alleged malpractice at this hospital, which was denied by the hospital. Malpractice is a bad medical act committed by a doctor against a patient, and can have legal implications for the hospital, doctor, and patient. Performance evaluation and government agency performance reports (LKIP) are also an important part of hospital accountability.*

Keywords: *Hospital; Malpractice; Public Service Quality; Service; Surgical Services;*

Abstrak. Artikel ini merupakan evaluasi kinerja RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Evaluasi dilakukan melalui kasus malpraktik, pelayanan bedah, dan survei indeks kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah Literature Review. Literature Review adalah metode yang sistematis, jelas, serta berulang guna mengidentifikasi, mengevaluasi, serta mensintesis penelitian dan gagasan ilmiah. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa rumah sakit ini telah mencapai beberapa indikator kinerja, namun masih ada beberapa indikator yang belum tercapai. Penyampaian laporan kinerja RSUD Raja Ahmad Tabib bertujuan untuk mewujudkan akuntabilitas rumah sakit kepada pemberi mandat/amanah. Evaluasi kinerja RSUD RAT menunjukkan adanya pelayanan bedah khusus dan umum, serta upaya pemenuhan tenaga dokter spesialis. Namun, terdapat kasus dugaan malpraktik di rumah sakit ini, yang dibantah oleh pihak rumah sakit. Malpraktik adalah tindakan medis buruk yang dilakukan dokter terhadap pasien, dan bisa menimbulkan implikasi hukum bagi rumah sakit, dokter, dan pasien. Evaluasi kinerja dan laporan kinerja instansi pemerintah (LKIP) juga menjadi bagian penting dalam akuntabilitas rumah sakit.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik; Layanan Bedah; Malpraktik; Pelayanan; Rumah Sakit

1. PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja merupakan evaluasi sistematis yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dan hubungannya dengan organisasi. Salah satu contoh evaluasi kinerja buruk yang penulis angkat yaitu RSUD Raja Ahmad Tabib dengan kasus dugaan malpraktik yang terjadi pada bulan Mei 2023 mengenai bayi lahir dengan tangan tidak bisa bergerak hingga membiru di RSUD Raja Ahmad Thabib, Sedangkan evaluasi kinerja yang baik yaitu pelayanan dari bedah khusus dan bedah umum, seperti bedah syaraf, bedah urologi, Ortopedi, THT dan lainnya.

Menurut Azrul Azwar dalam (Ikhrom, n.d.) Malpraktik mempunyai sejumlah arti. *Pertama*, malpraktik merupakan setiap kesalahan profesional di mana dilakukan seorang dokter dalam melaksanakan aktivitas profesionalnya karena kegagalan dalam memeriksa,

menentukan, melakukan, atau mengabaikan melakukan sesuatu yang biasanya diperiksa, ditentukan, dilakukan, atau diabaikan oleh dokter dalam keadaan yang sama. *Kedua*, malpraktik merupakan setiap kesalahan yang dilakukan seorang dokter dengan melakukan pekerjaan medis di bawah standar yang aktual dan wajar, bisa dilakukan oleh dokter mana pun dalam kondisi ataupun lokasi yang sama. *Ketiga*, malpraktik merupakan segala jenis kelalaian profesional yang dilakukan seorang dokter, baik kelalaian yang didasarkan pada kemampuan atau kepercayaan dalam melaksanakan tugas profesionalnya.

Penilaian kinerja merupakan evaluasi yang berkaitan dengan hubungan pegawai dan menentukan antara lain siapa yang mendapat pekerjaan tertentu, siapa yang mendapat kesempatan mengikuti pelatihan, siapa yang ikut serta, dan siapa yang mendapat kenaikan gaji ataupun promosi serta siapa yang akan dipindahkan atau dipecat dan sebagainya. Berdasarkan hasil evaluasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) tahun 2023, RSUD Raja Ahmad Tabib mendapat kategori A- dengan nilai indeks 4,02. Selain itu, rumah sakit secara rutin mengadakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memahami tingkat kinerja sektor pelayanan dan menjadi dasar perumusan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut hasil penilaian menurut survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu laju pertumbuhan tahun 2020 hingga 2023 mencapai 16.34 %. Meskipun akreditasi RSUD Raja Ahmad Tabib sudah memperoleh penghargaan paripurna. Namun demikian, tidak menutup kemungkinan pelayanan yang diberikan masih kurang memuaskan.

Menurut Bretz dan Milkovich (1989) (Supriyono, 1997) kegiatan penilaian kinerja dapat digunakan dalam berbagai cara dalam manajemen. Selain itu, mereka mengkategorikan kegunaan ini dari yang paling penting hingga tidak penting. Pelayanan adalah sebuah hal yang sangat penting guna meningkatkan pelayanan di setiap fasilitas RSUD Raja Ahmad Tabib, dimana pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien. Pelayanan ini merupakan kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan oleh suatu instansi untuk kepentingan pasien yang akan meinggalkankesan tersendiri. Dalam bukunya “Prinsip-prinsip Total Quality Service” Fandy Tjiptono menyatakan bahwa ada tiga kunci untuk memberikan pelayanan pelanggan yang prima yang pertama, kemampuan menginterpretasikan keperluan dan kehendak pelanggan. Kedua, pengembangan terbatas lebih akurat dibandingkan pesaing setra yang terakhir adalah gunakan informasi yang didapat dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Menurut Pohan (2007:28) (Rasidin Calundu, 2024) pelayanan kesehatan yakni sesuatu perangkat organisasi untuk menjelaskan kualitas pelayanan kesehatan dari sudut pandang

operasional, maka segala sesuatu yang terlibat dalam pelayanan kesehatan baik pasien, penyedia dan pendukung layanan kesehatan maupun manajemen organisasi layanan kesehatan, serta hendak bertanggung gugat untuk melakukan tugas juga perannya masing-masing. Dari definisi tersebut bisa ditarik kesimpulan sebenarnya pelayanan kesehatan ialah sub-sistem yang bertujuan utama yaitu promotive (merawat serta meningkatkan kesehatan), preventif (mencegah), kuratif (menyembuhkan), serta rehabilitasi (memulihkan) kesehatan individu, keluarga, maupun lapisan masyarakat, juga lingkungan. Indikator terpenting yang menentukan mutu pelayanan rumah sakit ialah kepuasan pasien. Respon suatu rumah sakit yang baik merupakan bukti bahwa rumah sakit itu mempunyai kualitas yang tinggi. Kepuasan pasien mengacu pada evaluasi pasien setelah merasakan suatu pelayanan yang baik.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang kami gunakan yakni Literature Review. Proses penelitian Literature Review bersifat terstruktur, eksplisit, dan berulang dalam identifikasi, evaluasi, atau perpaduan penelitian dan gagasan ilmiah. Sedangkan menurut ahli (Snyder 2019 : 333)(Daniel Antonio Milán Cabrera, 2022), menyatakan suatu metodologi penelitian yang memiliki tujuan guna mengumpulkan serta mengekstrak intisari penelitian terdahulu juga menganalisis sejumlah pendapat para ahli yang tertulis pada teks. Snyder menyatakan Literature Review berperan sebagai acuan untuk berbagai jenis penelitian sebab hasil Literature Review memberikan wawasan mengenai perkembangan ilmu pengetahuan, mendorong pengambilan kebijakan, menghasilkan ide baru serta bermanfaat, sebagai pedoman dalam meneliti bidang tertentu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

(Iskandar, 2016) Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 rumah sakit yakni institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Intensitas modal, tenaga kerja, ilmu pengetahuan dan teknologi, serta peraturan yang dihadapi fasilitas rumah sakit menjadikannya organisasi yang unik. Selain bertanggung jawab menyediakan layanan Kesehatan, Rumah Sakit juga mempunyai tanggung jawab untuk mendukung inisiatif tata kelola yang baik, termasuk pelaporan akuntabilitas kinerja.

Untuk menerapkan prinsip akuntabilitas, pemerintah telah mengambil langkah yaitu, Instruksi Presiden Republik Indonesia (Inpres) Nomor 7 Tahun 1999 mengenai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Seluruh lembaga pemerintah harus menjalankan misi dan fungsi

pokoknya, dan Inpres tersebut memberikan kewenangan kepada setiap lembaga untuk mengelola sumber daya sesuai rencana strategisnya.

Merupakan kewajiban lembaga pemerintah untuk menegakkan tujuan dan uraian peraturan dan undang-undang tersebut dengan membuat Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), selain itu LKIP memiliki arti tersendiri yaitu Instansi pemerintah mempunyai kemampuan dalam menggunakan media akuntabilitas dalam rangka memenuhi kewajibannya kepada pemangku kepentingan (stakeholder) dan Untuk memenuhi kebutuhan pihak yang memberi amanat atau pihak yang memberikan pendelegasian wewenang, LKIP ini diperbaharui secara berkala.

Penyampaian laporan kinerja RS Raja Ahmad Tabib Tahun 2022 dimaksudkan untuk memenuhi tanggung jawab RS Raja Ahamad Tabib kepada Dinas Kesehatan dan Gubernur sebagai delegasi (RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau, 2022) Maka dari itu, laporan ini menjadi sarana mengkomunikasikan dan menyikapi apa yang telah dicapai RSUD Raja Ahmad Tabib dan bagaimana proses pencapaian tersebut terkait dengan amanah yang diterima. Dokumen rencana kinerja berisi informasi mengenai tujuan dan kegiatan yang ingin diraih serta indikator pencapaian tujuan, keberhasilan suatu kegiatan tertentu diukur dengan indikator kinerja. Oleh sebab itu, penetapan tujuan indikator kinerja harus berdasarkan pada spesifikasi tujuan maupun kegiatan yang terukur, mampu diraih, realistis, serta dapat dicapai dalam jangka waktu tertentu.

Pencapaian tujuan strategis RSUD Raja Ahmad Tabib tahun 2022 yakni penyediaan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas serta sesuai standar akreditasi bisa dibuktikan melalui sejumlah indikator, salah satunya Realisasi indikator kinerja rumah sakit pendidikan telah mencapai tingkat realisasi “UTAMA”. Hal tersebut melampaui dari target renstra 2021-2026. Meskipun telah mencapai tujuan, RSUD RAT masih berupaya mencapai target pelatihan karyawan selama lebih dari 20 jam setiap tahunnya. Hal ini disebabkan pengembangan pelayanan RSUD Raja Ahmad Tabib pada tahun 2022 akan fokus pada peningkatan pelayanan laboratorium kateter, melalui kegiatan edukasi untuk melatih tenaga kesehatan di laboratorium kateter dan bagian jantung yang membutuhkan bantuan profesional medis yang kompeten, Untuk mencapai hal tersebut diperlukan penyerapan anggaran yang besar.

Kinerja RSUD RAT yang baik dinilai dari memiliki layanan bedah khusus dan layanan bedah umum seperti: Bedah Saraf, Urologi, Ortopedi, THT, dll. RSUD RAT juga berupaya untuk melayani spesialisasi tertentu seperti bedah jantung dan bedah saraf, serta akan

membangun pemenuhan dokter khusus dan infrastruktur untuk menjadi rumah sakit rujukan layanan jantung, saraf, dan kanker di Kepulauan Riau.

Menyinggung permasalahan malpraktik atau mal-practice, bahasa ini berasal dari kata “*mal*” yang artinya buruk. Sedangkan kata “*practice*” artinya sebuah tindakan atau praktik. Oleh karena itu, bisa berarti tindakan medis “*buruk*” tentang Bagaimana cara dokter menangani pasien selama konsultasi medis. (Supriyono, 1997) Menurut seorang ahli Azrul Azwar memiliki beberapa arti. *Pertama*, yakni Suatu pelanggaran profesional yang dilakukan oleh seorang dokter dalam menjalankan aktivitas profesionalnya dengan tidak memeriksa, mengevaluasi, melaksanakan, atau memeriksa sesuatu yang lazimnya diperiksa, dievaluasi, dilaksanakan atau diperbuat oleh dokter dalam keadaan serta kondisi yang sama. *Kedua*, Ketika seorang dokter melakukan praktik kedokteran dengan mengandalkan standar yang tidak dapat dibenarkan, malpraktik medis akan terjadi dan dapat dilakukan oleh dokter lain dalam lingkungan yang sama. *Ketiga*, Perbuatan salah seorang dokter, baik berdasarkan kinerja profesionalnya maupun karena perilakunya yang tidak pantas, digolongkan sebagai malpraktik medik.

(Hamapu, 2023) Malpraktik yang dilakukan seorang dokter, bisa berupa malpraktik dibidang medik serta malpraktik medik. Dikatakan melakukan Malpraktik di bidang medik, yakni perbuatan malpraktik berupa perbuatan tidak senonoh (*misconduct*) yang dilakukan dokter saat menjalankan profesinya di bidang medik, sementara malpraktik medik adalah malpraktik yang berupa terjadinya kegagalan (*failure*) dalam memberi pelayanan medik kepada pasien. Ketetapan mengenai rumah sakit bertanggungjawab atas kerugian pasien disebabkan kelalaian dokter ini, bisa menyebabkan implikasi lebih lanjut bagi pihak rumah sakit, dokter atau pasien (masyarakat). Rumah sakit harus mengetahui bentuk kelalaian dokter yang menjadi tanggung jawab rumah sakit dan bentuk kelalaian dokter yang untuk tetap berhati-hati serta tidak gegabah meskipun rumah sakit akan bertanggungjawab atas kelalaiannya (J. Guwandi, 2011). Terdapat kelalaian dokter yang tetap menjadi tanggung jawab dokter yang bersangkutan. Implikasi bagi pasien (masyarakat), adalah pasien perlu mengetahui bahwa telah terjadi kelalaian dokter yang merugikan dirinya. Apabila pasien tidak mengetahui sudah terjadi kelalaian dokter serta tenaga medis yang menimbulkan kerugian baginya, maka ketentuan Pasal 46 Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit tidak bisa direalisasikan.

Dalam jurnal ini membahas kekurangan tentang kinerja pelayanan salah satunya terjadinya malpraktik di Rumah Sakit. Kasus Malpraktik yang diangkat dalam jurnal ini terjadi di RSUD Raja Ahmad Tabib Kepulauan Riau. Dalam dugaan kasus malpraktik ini pihak RSUD

Raja Ahmad Tabib yaitu, Yusmanedi selaku Direktur Utama RSUD RAT membantah adanya dugaan malpraktik. Sesuai laporan dugaan malpraktik yang menimpa bayi pasangan dari Winda dan Denny di RSUD RAT Tanjungpinang. Orangtua dari bayi tersebut tidak terima atas keadaan anaknya dengan keadaan tangan kanan tidak bisa bergerak. Kuasa hukum dari orangtua bayi menduga adanya malpraktik yang dilakukan oleh bidan, yang terjadi di RSUD RAT tersebut. Dikarenakan ketika pasien kerumah sakit, tidak terdapat satupun dokter yang mendampingi bidan bahkan hingga anak tersebut dilahirkan. Kuasa hukumnya juga mengungkapkan ketika proses persalinan, kepala bayi sempat ditarik oleh bidan yang menangani. Suami dari Ibu Winda juga sempat meminta kepada nakes supaya bisa menjalani operasi Caesar karna sudah tidak sanggup menjalani persalinan normal. Tetapi hal itu tidak digubris oleh pihak Rumah Sakit, hingga bayi tersebut dengan tangan kanan yang tidak bisa bergerak hingga membiru.

Direktur Utama RSUD RAT menjelaskan juga bahwa keadaan sang ibu saat itu memang perlu secepatnya dilakukan pertolongan untuk proses lahiran, Sebab saat proses persalinan bagian bahu bayi nyangkut atau dalam bahasa medis Distosia Bahu. Distosia Bahu adalah suatu kondisi dimana tubuh bayi tidak lahir segera setelah kepala karena terjadi impaksi bahu bayi terhadap inlet pelvis ibu. Bahaya yang ditimbulkan pada janin apabila terjadi distosia bahu yaitu, kerusakan saraf yang mengatur pergerakan lengan dan bahu bayi (Brachial Plexus) sehingga dapat menyebabkan lengan bayi lumpuh (Erb's Palsy) dan patah tulang selangka atau tulang lengan atas (Sindrom Horner). Tindakan yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan vakum, operasi caesar agar bayi dan ibu selamat apabila mengalami distosia. Cephalopelvic disproportion (CPD) merupakan komplikasi dimana terdapat ketidaksesuaian antara panggul ibu dengan kepala janin. Ada baiknya saat bidan melakukan persalinan didampingi oleh dokter agar tidak terjadi hal yang sama.

4. KESIMPULAN

Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009, definisi rumah sakit yaitu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Rumah sakit adalah organisasi yang unik juga kompleks, sebab padat modal, padat karya, padat profesi, padat ilmu teknologi, serta padat regulasi. Pohan (2007:28) menyatakan pelayanan kesehatan yaitu suatu alat organisasi guna menjabarkan mutu layanan kesehatan kedalam terminologi operasional, sehingga seluruh pihak yang terlibat dalam layanan Kesehatan akan terikat dalam suatu sistem, baik pasien, penyedia dan penunjang layanan kesehatan

maupun manajemen organisasi layanan kesehatan, serta akan bertanggung gugat dalam melaksanakan tugas dan perannya masing-masing. Evaluasi kinerja yaitu penilaian yang dilakukan dengan sistematis guna mengetahui hasil pekerjaan pegawai serta kinerja organisasi. Evaluasi kinerja yang baik di RSUD RAT yaitu terdapat pelayanan bedah khusus dan bedah umum, seperti bedah syaraf, bedah urologi, Ortopedi, THT dan lainnya. RSUD RAT juga mengupayakan pemenuhan tenaga dokter spesialis tertentu seperti bedah jantung atau bedah syaraf serta mengupayakan pemenuhan tenaga dokter spesialis dan sarana prasarana untuk menjadi RS Rujukan pelayanan penyakit jantung, syaraf, dan kanker di Provinsi Kepulauan Riau.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) merupakan media akuntabilitas yang bisa digunakan oleh instansi pemerintah guna melaksanakan kewajiban untuk menjawab kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholder) dan LKIP ini dibuat secara periodik berisi informasi yang diperlukan oleh pihak yang memberikan amanah maupun delegasi wewenang.

Malpraktik diartikan sebagai suatu tindakan medik “*buruk*” yang dilakukan dokter dalam hubungannya dengan pasien. Dalam jurnal ini membahas kekurangan tentang kinerja pelayanan salah satunya terjadinya malpraktik di Rumah Sakit. Kasus Malpraktik yang diangkat dalam jurnal ini terjadi di RSUD Raja Ahmad Tabib Kepulauan Riau. Dalam dugaan kasus malpraktik ini pihak RSUD Raja Ahmad Tabib yaitu, Yusmanedi selaku Direktur Utama RSUD RAT membantah adanya dugaan malpraktik. Direktur Utama RSUD RAT menjelaskan juga bahwa keadaan sang ibu saat itu memang perlu secepatnya dilakukan pertolongan untuk proses kelahiran, karena ketika proses persalinan bagian bahu bayi nyangkut atau dalam bahasa medis Distosia Bahu yaitu keadaan dimana tubuh bayi tidak lahir segera setelah kepala sebab terjadi impaksi bahu bayi terhadap inlet pelvis ibu. Tindakan yang bisa dilakukan adalah dengan menggunakan vakum, operasi caesar agar bayi dan ibu selamat apabila mengalami distosia. *Cephalopelvic disproportion* (CPD) merupakan komplikasi dimana terdapat ketidaksesuaian antara panggul ibu dengan kepala janin. Ada baiknya saat bidan melakukan persalinan didampingi oleh dokter agar tidak terjadi hal yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Daniel Antonio Milán Cabrera. (2022). *Daniel Antonio Milán Cabrera, 2022 Tinjauan Integratif Konsep, Manfaat, Dan Pembelajaran Musik Improvisasi Bebas Universitas Pendidikan Indonesia* |Repository.Upi.Edu | Perpustakaan.Upi.Edu.
- Hamapu, Alamudin. (2023). Dugaan Malpraktik Ke Bayi, Nakes Rsud Raja Ahmad Thabib Kepri Diperiksa. Retrieved From Detiksumut Website: <https://www.detik.com/sumut/berita/D-6748909/Dugaan-Malpraktik-Ke-Bayi-Nakes-Rsud-Raja-Ahmad-Thabib-Kepri-Diperiksa>
- Ikhrom. (N.D.). *Penerapan Total Quality Service (Tqs) Sebagai Upaya Penjaminan Kualitas Dan Kepuasan Para Stakeholder Lembaga Pendidikan Islam (Study Kasus Di Sekolah Dasar Nasima Di Kota Semarang)*.
- Iskandar, Soleh. (2016). Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 777–788. <https://doi.org/10.1126/Science.199.4324.6>
- Juliansen, Andry, Fahmi, & Triana, Yeni. (2023). Kajian Normatif Tanggung Jawab Rumah Sakit Akibat Kelalaian Yang Dilakukan Oleh Tenaga Medis. *Innovative: Journal Of Social ...*, 3, 5779–5787.
- Mariana Mugiono, Astrid Athina Indradewi, & Yuni Priskila Ginting. (2025). Pertanggungjawaban Atas Tindakan Malapraktik Medis Profesi Dokter Pada Klinik Kecantikan. *Jurnal Hukum*, 6(01), 71–82.
- Rasidin Calundu. (2024). Efektivitas Prilaku Sosial Ekonomi Pelayanan Puskesmas Pada Masyarakat Marginal Di Kota Makassar. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management And Business*, 7(4), 1385–1400. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i4.1000>
- Rsud Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. (2022). *Laporan Akuntabilitas Kinerja Tahun 2022 T.A 2023*.
- Setyaningrum, Retno Purwani, Soelistya, Djoko, Desembrianita, Eva, Noor, Asmirin, & Salamah, Umi. (2022). Evaluasi Kinerja. In *Nizamia Learning Center Ruko*. Retrieved From www.nizamiacenter.com
- Supriyono. (1997). *Evaluasi Kinerja* (Pp. 29–35). Pp. 29–35. Retrieved From <https://www.slideshare.net/Iceuadinata/Evaluasi-Kinerja-24856570>
- Tabib, Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad. (2024). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm). Retrieved From Tabib, Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ahmad