

PENERAPAN LAYANAN RAWAT INAP DI RSUD RAA SOEWONDO PATI BERDASARKAN MAKLUMAT PELAYANAN SESUAI PERMENPAN NO. 138 TAHUN 2017

Prihati Murdayanti, Sukresno, Subarkah

Email: murdayanti@umk.ac.id, sukresno@umk.ac.id, subarkah@umk.ac.id

Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

Abstract

This research with the title Application of Inpatient Services at RSUD RAA Soewondo Pati is based on the Service Notice in accordance with Permenpan No. 138 of 2017. The quality of service must be measured and assessed by the community in order to find out whether the general services provided by the hospital are in accordance with the wishes or needs of the community. users of health services or not, including in this case RSUD RAA Soewondo Pati. This research aims to determine the application of inpatient services at RAA Soewondo Pati Hospital based on Service Notices in accordance with Permenpan No. 138 of 2017.

The approach method used was sociological juridical and data collection was carried out using the interview method with the research location in RSUD RAA Soewondo Pati. The sampling method used was purposive sampling, while the results of data processing were presented in the form of descriptive analysis.

The results of this study indicate that RSUD RAA Soewondo Pati has implemented the Permenpan No. 138 of 2017, it can be seen that the communication that is built between management and patients is quite good, human resources are quite reliable, available in numbers according to needs, management can properly implement the services in the announcement because of the detailed and systematic. RAA Soewondo Pati Hospital is expected to conduct more intensive outreach to employees regarding the application of the Permenpan No. 138 of 2017, so that implementation is more well coordinated.

Keywords: *Application, Inpatient Services, RSUD RAA Soewondo Pati, Permenpan No. 138 Year 2017.*

Abstrak

Penelitian ini dengan judul Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Maklumat Pelayanan Sesuai Permenpan No 138 Tahun 2017. Kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat hal ini untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan atau tidak, termasuk dalam hal ini RSUD RAA Soewondo Pati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati Berdasarkan Maklumat Pelayanan Sesuai Permenpan No 138 Tahun 2017.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dan pengambilan datanya dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan lokasi penelitian di RSUD RAA Soewondo Pati. Metode penentuan sampel digunakan dengan purposive sampling, sedangkan hasil pengolahan datanya disajikan dalam bentuk deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa RSUD RAA Soewondo Pati telah melakukan penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 dengan baik hal ini dilihat komunikasi yang terbina antara manajemen dengan pasien terbina cukup baik, sumber daya manusia cukup handal tersedia dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan, manajemen dapat mengimplementasikan dengan baik pelayanan yang ada di maklumat karena adanya Standar Operasioanal Prosedur yang rinci dan sistematis. RSUD RAA Soewondo Pati diharapkan melakukan sosialisasi lebih intensif kepada para pegawai mengenai penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017, sehingga pelaksanaan lebih terkoordinir dengan baik.

Kata kunci: Penerapan, Layanan Rawat Inap, RSUD RAA Soewondo Pati, Permenpan No 138 Tahun 2017.

PENDAHULUAN

Pengetahuan masyarakat yang semakin meningkatnya mengenai pelayanan kesehatan maka semakin besar juga perhatian mereka terhadap industri jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit atau balai pengobatan lainnya. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan nyaman menjadi tuntutan yang harus dipenuhi seiring dengan meningkatnya kesadaran akan arti hidup sehat. Di lain pihak jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit melihat ada suatu yang dapat diambil keuntungan dari pelayanan kesehatan tersebut.

Menciptakan suatu loyalitas dari konsumen rumah sakit diperlukan suatu kepuasan konsumen yang didapat dari kepuasan dan penilaian pasien terhadap baik atau tidaknya kualitas pelayanan rumah sakit, hal ini merupakan suatu pegangan bagi rumah sakit dalam membenahan pelayanannya.¹ Pelayanan yang baik dan memuaskan umumnya diharapkan oleh pelanggan berupa barang atau jasa yang dikonsumsinya². Munculnya penyedia kesehatan yang semakin banyak menambah persaingan yang semakin ketat sehingga menuntut lembaga penyedia jasa atau layanan kesehatan untuk selalu mengutamakan kepentingan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan terbaik.

Kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat hal ini untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan atau tidak. Kualitas pelayanan yang baik yaitu apabila konsumen dalam hal ini pasien mendapat pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkannya dari pihak rumah sakit.

Pelayanan kesehatan sangat penting artinya bagi masyarakat, hal ini menjadi tanggung jawab pemerintah dalam hal ini pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sarana untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di daerah yaitu dengan Adanya Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) yang memiliki tugas dan fungsi untuk melaksanakan pelayanan medis dan pelayanan penunjang medis serta mengupayakan pelayanan yang baik dan bermutu guna memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Keberadaan ini juga didukung dan ditunjang dari dinas-dinas dan instansi terkait terutama di bidang kesehatan yang ada di pemerintahan daerah.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) RSUD RAA Soewondo Pati yang dibangun mulai tahun 1992 merupakan salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang ada di Kabupaten Pati, Jawa Tengah.

¹ Tjiptono dan Chandra, "*Pemasaran Jasa*", Bayu Media Publishing, Yogyakarta, 2005, hlm. 28.

² Assauri, "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Cetakan ke Enam, Alfabeta, Bandung, 2003, hlm. 28

Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Pati mendirikan, sumber dana pembangunan berasal dari Bupati Pati (RAA Soewondo), Sekretaris Daerah Kabupaten Pati (Aris Munandar), Penasehat Rumah Sakit (dr. Beerfoed) dan sumbangan masyarakat. RSUD RAA Soewondo merupakan salah satu rumah sakit yang dimiliki oleh Pemkab Pati yang bermodel Rumah Sakit Umum, dikelola oleh Pemda Kabupaten dan tercatat kedalam Rumah Sakit Tipe B. Rumah sakit ini telah terdaftar mulai 30/09/2011 dengan Nomor Surat ijin 445/13/2012 dan Tanggal Surat ijin 28/03/2012 dari Gubernur Jawa Tengah dengan Sifat Perpanjang, dan berlaku sampai 27 Maret 2017. Sesudah menjalani proses AKREDITASI RS Seluruh Indonesia dengan proses Pentahapan III (16 Pelayanan) akhirnya diberikan status Lulus.

Proses pelayanan yang ada di RSUD Soewondo mengacu pada Maklumat Pelayanan tahun 2017 yang telah ditanda-tangani oleh Bupati Kabupaten Pati, namun dalam implementasi di lapangan banyak menemukan kendala dan permasalahan disebabkan kurang terperincinya maklumat pelayanan yang ada. Ada beberapa kendala antara lain komunikasi yang kurang baik antara pihak rumah sakit dengan pasien, persyaratan-persyaratan administrasi yang kurang jelas ketika pasien menjalani rawat inap, proses pelayanan kunjungan dokter yang kurang optimal serta kendala lainnya

yang disebabkan oleh standar operasional prosedur yang kurang terperinci. Di satu sisi rumah sakit harus melakukan pelayanan yang cepat dan akurat karena menyangkut keselamatan dan kesehatan masyarakat.

Menurut Parasuraman, Zeithamal & Bery (dalam Lupiyoadi, 2006:182), pelayanan terhadap kebutuhan pasien merupakan salah satu dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu 1) bukti fisik dari rumah sakit (*tangible*), 2) kehandalan dan keakuratan dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya (*reliability*), 3) kualitas pelayanan yang cepat tanggap dan segera (*responsiveness*), 4) pelayanan dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien (*assurance*), dan 5) pelayanan dengan komunikasi yang baik dan perhatian pribadi serta pemahaman kebutuhan pasien (*emphaty*) yang dapat diukur dengan instrumen *SERVQUAL*³. Kesembuhan dari pasien disamping melalui obat yang diberikan akan sangat dipengaruhi oleh pelayanan berupa keramahan dan rasa empati dari tenaga medis kepada pasien. Umumnya pasien menginginkan mendapat pelayanan yang sama tanpa membedakan status sosial, golongan, suku dan agama.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan

³ Lupiyoadi, Rambat, "Pemasaran Jasa", Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, 2012, hlm. 21

yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017?
2. Bagaimana Pelaksanaan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017?

METODE PENELITIAN

Soejono Soekanto sebagaimana dikutip oleh Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi mengemukakan pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan yuridis empiris, dimana dalam penelitian hukum ini meliputi penelitian terhadap identifikasi hukum (hukum tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektifitas hukum⁴. Pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini, artinya disamping melalui pendekatan yuridis, penelitian ini juga memerlukan data yang ada di lapangan berdasarkan pengalaman-pengalaman nyata yang kemudian dipergunakan untuk menganalisis data dan membuat kesimpulan mengenai permasalahan yang diteliti yaitu penerapan layanan rawat inap di RSUD RAA Soewondo Pati ditinjau dari Maklumat

Pelayanan sesuai Permenpan No. 138 Tahun 2017.

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif dan bersifat kualitatif. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran seteliti mungkin mengenai manusia, keadaan dan gejala lainnya atau penelitian untuk memecahkan masalah yang ada pada masa sekarang (masalah aktual) dengan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasikan, menganalisis dan menginterpretasikan. Penelitian ini akan menggambarkan mengenai pelaksanaan layanan rawat inap di RSUD RAA Soewondo Pati ditinjau dari Maklumat Pelayanan sesuai Permenpan No. 138 Tahun 2017.

Metode pendekatan yang digunakan merupakan metode pendekatan yuridis empiris, maka data yang dikumpulkan berasal dari data primer sebagai data utama dan data sekunder sebagai data pendukung. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan studi lapangan dengan menggunakan teknik atau metode wawancara. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Data ini diperoleh dengan mengadakan wawancara secara langsung dengan responden. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung

⁴ Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Sinar Grafika Jakarta, 2014, hlm 18.

informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁵ Data sekunder diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan (*liberary research*). Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, pengumpulan data ini dilakukan dengan studi atau penelitian kepustakaan (*liberary research*), yaitu dengan mempelajari peraturan-peraturan, dokumen-dokumen maupun buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti dan doktrin atau pendapat para sarjana.⁶ Data yang dikumpulkan berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

Berdasarkan metode pendekatan yang digunakan, maka pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Studi lapangan, yang dilakukan dengan cara wawancara terhadap responden sampel.
- b. Studi dokumen, dilakukan dengan membaca, mempelajari dan menganalisis literatur, buku-buku, peraturan perundang-undangan dan sumber pustaka lainnya yang berkaitan dengan penulisan ilmiah.

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu setelah memperoleh data lengkap dari

⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm, 181.

⁶ Ronny Hanitijo, Soemitro, "*Metodologi Penelitian Hukum*", Ghalia Indonesia, Jakarta, 1983, hlm 52.

responden di lapangan, maka selanjutnya diperiksa kembali data yang telah diterima terutama mengenai konsistensi jawaban dari keragaman data yang diterima.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati Sebelum Maktumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

1. Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maktumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 bagi pasien rawat inap operasi Appendix

Penerapan Layanan Rawat Inap bagi pasien Operasi Apppendix di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maktumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 ditinjau dari 4 variabel penting dalam pencapaian berhasil atau tidaknya implementasi pelayanan dapat dilihat dari tabel 4.1. di bawah ini:

Tabel 4.1.
Pelaksanaan pelayanan Rawat Inap bagi pasien Operasi Apppendix di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maktumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

No	Variabel	Pelaksanaan
1	Komunikasi	Komunikasi yang terbina antara pelaksana dengan sasaran belum baik, hal ini dapat terlihat dari sering terjadinya salah informasi dan komunikasi petugas

No	Variabel	Pelaksanaan
		pelaksanaan dalam proses yang harus dilakukan dalam rawat inap pasien operasi appendix, seperti lamanya waktu yang dialami oleh pasien karena adanya beberapa pemeriksaan yang terkadang tidak dikomunikasi dengan pasien secara baik.
2	Sumber Daya	Sumber daya manusia dalam hal ini perawat masih belum optimalnya penanganan pasien rawat inap operasi appendix dikarenakan keterbatasan tenaga medis dan paramedis dalam menangani proses rawat inap pasien operasi appendix.
3	Disposisi	Pelaksana kebijakan dalam hal manajemen RSUD Soewondo masih merasa kesulitan dalam mengimplementasikan kebijakan yang disebabkan sosialisasi kepada masyarakat yang masih kurang, belum ada <i>customer service</i> dan belum adanya pendaftaran online.
4	Struktur Birokrasi	Belum rinci dan sistematisnya mekanisme implementasi program melalui <i>Standar Operating Procedur</i> (SOP) sebagai guideline dalam pelaksanaan kebijakan.

2. Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

bagi pasien rawat inap pelayanan Inpartu (melahirkan)

Penerapan Layanan Rawat Inap bagi pasien Inpartu (melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 ditinjau dari 4 variabel penting dalam pencapaian berhasil atau tidaknya implementasi pelayanan dapat dilihat dari tabel 4.2. di bawah ini:

Tabel 4.2.

Pelaksanaan pelayanan Rawat Inap bagi Pasien Inpartu (Melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati sebelum Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

No	Variabel	Pelaksanaan
1	Komunikasi	Komunikasi yang terbina antara pelaksana dengan sasaran belum baik, hal ini terlihat pasien Inpartu (melahirkan) sering mengalami sulitnya berkomunikasi atau konsul dengan dokter Obgyn.
2	Sumber Daya	Sumber daya manusia dalam hal ini perawat atau bidan masih belum optimal proses rawat inap pasien Inpartu (melahirkan) dikarenakan masih terbatasnya tenaga medis di bidang Obgyn.
3	Disposisi	Pelaksana kebijakan dalam hal manajemen RSUD Soewondo masih merasa kesulitan dalam mengimplementasikan kebijakan sebelum maklumat seperti sosialisasi kepada

No	Variabel	Pelaksanaan
		masyarakat yang masih kurang, belum ada customer service dan belum adanya pendaftaran online.
4	Struktur Birokrasi	Belum rinci dan sistematisnya mekanisme implementasi program melalui <i>Standar Operating Procedur</i> (SOP) sebagai guideline seperti belum tersedianya IGD PONEK (Instalasi Gawat Darurat Pelayanan Obstetri Neonatus Terpadu)

Beberapa penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan rawat inap bagi pasien operasi appendix dan pasien Inpartu (melahirkan) sebelum diberlakukannya Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 masih terkendala baik dalam hal komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sehingga diperlukan peraturan atau maklumat yang lebih terperinci dan jelas bagi para pelaksanaan maupun pihak manajemen RSUD Soewondo Pati.

Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun

1. Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 bagi pasien rawat inap operasi Appendix

Menggunakan analisis George C. Edward III menunjukkan 4 variabel penting dalam pencapaian berhasil atau tidaknya implementasi pelayanan didapatkan hasil pelaksanaan rawat Inap bagi pasien operasi Appendix di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 seperti yang tertera pada tabel 4.3. di bawah ini:

Tabel 4.3.

Pelaksanaan pelayanan Rawat Inap bagi pasien Operasi Appendix di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

No	Variabel	Pelaksanaan
1	Komunikasi	Komunikasi yang terbina dengan baik antara pelaksana dengan sasaran, hal ini dapat terlihat dari pasien memahami proses yang harus dilakukan dalam rawat inap pasien operasi appendix, ketika pasien berada di poli bedah dengan penjelasan dokter spesialis bedah umum atau dokter sub speliasis bedah digestik.
2	Sumber Daya	Sumber daya manusia dalam hal ini perawat sudah terampil dan terlatih dalam menangani operasi appendix serta diikuti dengan penambahan tenaga medis dan paramedis dalam menangani proses rawat inap pasien operasi appendix.
3	Disposisi	Pelaksana kebijakan dalam hal manajemen RSUD Soewondo merasa mudah dalam

No	Variabel	Pelaksanaan
		mengimplementasikan kebijakan dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat, customer service dan adanya pendaftaran online serta nomer customer service yang bisa dihubungi selama 24 jam.
4	Struktur Birokrasi	<i>Standar Operating Procedur (SOP)</i> sebagai guideline dalam pelaksanaan kebijakan sudah rinci dan sistematis dalam implementasi program

- Penerapan Layanan Rawat Inap di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 bagi pasien rawat inap pelayanan Inpartu (melahirkan)

Menggunakan analisis George C. Edward III menunjukkan 4 variabel penting dalam pencapaian berhasil atau tidaknya implementasi pelayanan didapatkan hasil pelaksanaan rawat Inap bagi pasien Inpartu (melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 seperti yang tertera pada tabel 4.4. di bawah ini:

Tabel 4.4.

Pelaksanaan pelayanan Rawat Inap bagi Pasien Inpartu (Melahirkan) di RSUD RAA Soewondo Pati berdasarkan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017

No	Variabel	Pelaksanaan
1	Komunikasi	Komunikasi yang terbina dengan baik antara

No	Variabel	Pelaksanaan
		pelaksana dengan sasaran, hal ini dapat terlihat dari Hari Perkiraan Lahir (HPL) sudah jelas dari dokter Obsgyn serta sudah tersedianya dokter PPDS Obsgyn selama 24 jam.
2	Sumber Daya	Sumber daya manusia dalam hal ini bidan dan dokter PPDS Obsgyn sudah terampil dan terlatih dalam menangani Inpartu (melahirkan) dan berada di PONEK sebelum pasien dikirim ke IKB (Instalasi Kamar Bersalin)
3	Disposisi	Pelaksana kebijakan dalam hal manajemen RSUD Soewondo merasa mudah dalam mengimplementasikan kebijakan dengan adanya sosialisasi kepada masyarakat, customer service dan adanya pendaftaran online serta nomer customer service yang bisa dihubungi selama 24 jam.
4	Struktur Birokrasi	<i>Standar Operating Procedur (SOP)</i> sebagai guideline dalam pelaksanaan kebijakan sudah rinci dan sistematis dalam implementasi program.

PENUTUP

Simpulan

1. Ada beberapa kekurangan yang ada sebelum maklumat Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 diberlakukan baik bagi pihak manajemen RSUD RAA Soewondo Pati, petugas pelaksana, pasien maupun keluarga pasien dalam memberikan dan mendapatkan pelayanan kesehatan.
2. RSUD RAA Soewondo Pati telah melakukan penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017 dengan baik hal ini dilihat komunikasi yang terbina antara manajemen dengan pasien terbina cukup baik, sumber daya manusia cukup handal tersedia dalam jumlah yang sesuai dengan kebutuhan, manajemen dapat mengimplementasikan dengan baik pelayanan yang ada di maklumat karena adanya Standar Operasioanal Prosedur yang rinci dan sistematis.

Saran

Berdasarkan pengamatan yang secara langsung dilakukan oleh peneliti di RSUD RAA Soewondo Pati, penulis dapat memberi saran yang mungkin berguna bagi RSUD RAA Soewondo Pati yaitu :

1. Pelayanan yang sudah berjalan dengan baik. Rumah Sakit harus lebih meningkatkan pemeliharaan kebersihan fasilitas, dan penambahan prasarana

pendukung lainnya, kipas angin di ruang kamar dan penerang ruangan, sehingga dengan penambahan prasarana tersebut dapat lebih membuat pelayanan yang diberikan Rumah Sakit benar-benar bisa membantu pasien Rawat Inap secara fisik dan memperbaiki pelayanan secara administrasi.

2. Melakukan sosialisasi lebih intensif kepada para pegawai mengenai penerapan Maklumat Pelayanan Permenpan No. 138 Tahun 2017, sehingga pelaksanaan lebih terkoordinir dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, 2003. "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Cetakan ke Enam, Alfabeta, Bandung.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001. *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dharma A. 2004. "*Manajemen Supervisi*" PT Raja Grafindo, Jakarta.
- Dyah Ochterina Susanti dan A'an Efendi, 2014. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Sinar Grafika Jakarta.
- Erwan Agus dan Dyah Rati, 2012. "*Implementasi Kebijakan Publik :Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan*

- Kebijakan Sosial*”, CV. Alfabeta, Bandung.
- Hadi Sutrisno, 1982. *Metodologi Research*, Jilid I, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta.
- Huffman, Edna K. 1994. *“Health Information Management”*, Tenth Edition, Physicians Record Company. Berwyn. Illinois.
- Kementerian Kesehatan RI., 2012. *“Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Ruang Rawat Inap.”* Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan.
- Laksono Trisnantoro, 2005. *“Aspek Strategis dalam Manajemen Rumah Sakit”*, cetakan pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2012. *“Pemasaran Jasa”*, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih.. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rismalinda, *Etika Profesi dan Hukum Kesehatan*, 2011, Penerbit Hukum Kesehatan, Jakarta.
- Ronny Hanitijo, Soemitro, 1983 *“Metodologi Penelitian Hukum”*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono dan Chandra, 2005. *“Pemasaran Jasa”*, Bayu Media Publishing, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

