

PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) SOEDARSO DI RUANG KELAS III

Oleh:

ERISA HIDAYAH

NIM. E01111008

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016**

Email: Erisahidayah@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso di ruang bedah pria kelas III. Permasalahan mengenai pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Soedarso cukup menarik untuk diteliti mengingat 1) masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap, 2) masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan yang diberikan tim medis kepada pasien rawat inap, 3) respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan juga belum sepenuhnya dimengerti oleh pasien. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan 3 aspek pelayanan : a) Transparan, b) Akuntabilitas, c) Partisipatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan pasien rawat inap ruang bedah pria kelas III di Soedarso dilihat dari 3 aspek untuk mengukur suatu pelayanan yang diberikan yaitu a) transparan: seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap, b) akuntabilitas: seperti kurang disiplinnya petugas dalam memberikan pelayanan di ruang bedah pria kelas III, kurang kenyamanan yang diberikan pihak rumah sakit seperti fasilitas yang menimbulkan ketidaknyamanan pada pasien rawat inap, c) partisipatif: seperti respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan selalu memberikan pemberitahuan secara jelas, hanya sebagian pasien saja yang kurang mengerti sehingga tidak merespon apa-apa. Rekomendasinya adalah diharapkan dari pihak penyelenggara kesehatan baik itu dari BPJS maupun RSUD Soedarso bisa bekerja secara efektif, memperbaiki fasilitas yang ada, serta memperbaiki jalinan komunikasi antara pemberi pelayanan kesehatan dan penerima pelayanan kesehatan, serta harus tanggap dalam berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pasien dan dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pelayanan yang diberikan agar semakin baik untuk kedepannya. Kata-kata Kunci: Pelayanan kesehatan, Transparan, Akuntabilitas, Partisipatif.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the services of General Hospital (Hospital) Soedarso in the operating room class III for Men. Issues regarding the services of Regional General Hospital Soedarso quite interesting to study considering 1) low speed of service provided by the medical team to inpatients, 2) slow grace examination given medical team to inpatients, 3) the public response / the patient's family regarding the follow-up of medical personnel-related explanations the patient's illness or administration the officer of service process have not been fully understood by the patient. This study used descriptive research with a qualitative approach. The study used three aspects of the services: a) Transparent, b) Accountability, c) Participatory. The results of this study showed that health care inpatient surgical class III for men in Soedarso viewed from three aspects to measure a given service is a) transparent: as the low speed of service provided by the medical team to inpatients, b) accountability: seems lack of discipline personnel to provide services in the operating room a man of class III, lacking the comfort provided by the hospital as facilities that caused discomfort inpatients, c) participatory: as the public response / patient's family regarding the follow-up of explanation medics related explanations patient's illness as well as administrative officer in the service process always give notice clearly, only a proportion of patients who do not understand that do not respond anything. The recommendations are expected on the part of health providers, both of BPJS and hospitals Soedarso can work effectively, improve existing facilities, as well as improved communication between health care

providers and recipients of health care, and to be responsive in a wide variety of complaints submitted by patients and used as an evaluation for services provided in order to get better for the future.

Keywords: health care, Transparent, Accountable, Participatory.

A. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa pelayanan sosial dibidang medis. Rumah sakit adalah tempat untuk melakukan upaya meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan. Pengelola unit usaha rumah sakit memiliki keunikan tersendiri karena selain sebagai unit bisnis, usaha rumah sakit juga memiliki misi sosial yang berperan penting dalam hal kesehatan masyarakat.

Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan penyelesaian masalah kesehatannya pada rumah sakit. Pasien memandang bahwa hanya rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya, untuk itu rumah sakit pada umumnya harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Masyarakat yang menggunakan layanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso tidak hanya berasal dari daerah sekitar namun berasal dari daerah lain. Perkembangan industri kesehatan dewasa ini terus mengalami pertumbuhan yang pesat, dan salah satu akomodasi pelayanan kesehatan tersebut adalah rumah sakit, baik itu rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Rumah sakit adalah unit pelayanan kesehatan yang memberikan jasa pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik.

Rumah sakit khususnya rumah sakit pemerintah harus selalu memperhatikan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan seperti rumah sakit swasta agar seimbang dalam persaingan. Pihak rumah sakit penting memperhatikan bagaimana menciptakan kepuasan pasien dengan pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga diikuti dengan tingkat loyalitas pasien yang tinggi. Loyalitas yang tinggi diperlukan oleh rumah sakit untuk tetap

menjadi unggul dalam persaingan jangka panjang.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso menyediakan layanan kesehatan untuk BPJS bagi pegawai negeri sipil (PNS), dan pegawai swasta. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso juga memiliki kelas rawat inap berdasarkan tingkat keinginan dan kebutuhan pasien seperti ruang rawat inap kelas VIP, kelas I, kelas II, dan kelas III.

Saat ini Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya di ruang bedah pria kelas III yang merupakan kehandalan dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso masih terdapat permasalahan seperti : masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat/dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama, respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari

penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien terkadang merasa bingung dengan proses pelayanan di rumah sakit Soedarso tersebut.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso memiliki laporan indeks kepuasan masyarakat dengan 14 unsur pelayanan yang akan dipaparkan berdasarkan laporan yang diterima peneliti, hasil survey dan pengolahan data Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso pada tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 1.1 indeks kepuasan masyarakat berikut ini:

kode	Unsur pelayanan	Nilai rata-rata	Ikm
U1	Prosedur pelayanan	2.787	69.67
U2	Kejelasan petugas	2.953	73.83
U3	Kedisiplinan petugas	2.933	73.33
U4	Tanggung jawab petugas	3.033	75.83
U5	Kemampuan petugas	3.007	75.17
U6	Kecepatan pelayanan	2.620	65.60
U7	Tenggang waktu pemeriksaan	2.650	64.00
U8	Keadilan pelayanan	2.893	72.33
U9	Kesopan dan keramahan petugas	3.053	76.33
U10	Kewajaran biaya	2.887	72.17
U11	Kesesuaian biaya	2.667	66.67
U12	Ketepatan pelayanan	2.680	67.00
U13	Kenyamanan pelayanan	2.867	71.67
U14	Keamanan pelayanan	2.880	72.00

sumber data: laporan indeks kepuasan masyarakat tahun 2015

Berdasarkan hasil survei dan pengolahan data diatas, tampak nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,053 (IKM=76,33/Baik). Sedangkan unsur unit pelayanan lainnya rata-rata hampir memperoleh nilai yang sama. Disini ada beberapa unsur unit pelayanan yang memiliki nilai 3.003 diperoleh untuk unsur kewajaran biaya. Selain itu, unsur lainnya memperoleh nilai dibawah 3,00 ini perlu menjadi perhatian dan perlu adanya tindak lanjut sehingga bisa lebih baik di masa yang akan datang. Nilai terendah diperoleh pada unsur tenggang waktu pemeriksaan yang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,560 (IKM=64,00) dan kecepatan pelayanan tim medis yang mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,620 (IKM=65,50). Hal ini tentu harus menjadi perhatian serius bagi pihak rumah sakit, khususnya profesionalisme kerja dan kedisiplinan para pegawai sebagai pemberi jasa pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah dari Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso Di Ruang Kelas III adalah sebagai berikut:

1. Masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap
2. Masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan yang diberikan tim medis kepada pasien rawat inap
3. Respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan juga belum sepenuhnya dimengerti oleh pasien

Fokus penelitian dalam dalam penelitian ini: “Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Di Ruang Bedah Pria Kelas III”. Berdasarkan fokus masalah tersebut, maka peneliti melakukan perumusan masalah yang nantinya akan memberikan gambaran pada pembahasan

- a. Transparan, adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b. Akuntabilitas, pelayanan yang diberlakukan oleh rumah sakit terhadap pasien rawat inap
- c. Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

Rumusan masalah dalam penelitian ini:” Bagaimana Pelayanan Rumah Sakit

Umum Daerah (RSUD) Soedarso ruang bedah pria kelas III”.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Pelayanan

Menurut Supranto (2001:227), “Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung dan tegas. Moenir (2003:16).

Tentunya untuk mencapai kepuasan pelanggan, suatu lembaga instansi harus memiliki standar-standar untuk mencapai pelayanan yang baik. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Sinambela (2010:6)

a. **Transparan**, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

b. **Akuntabilitas**, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

c. **Kondisional**, Pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

d. **Partisipatif**, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat

e. **Kesamaan hak**, Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan status sosial dll

f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Berdasarkan kualitas pelayanan yang sudah dikemukakan diatas, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sinambela (2006:5) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat)

tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah secara individu akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2. Pelayanan Kesehatan

Menurut Azwar (2001:30) “Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaranya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan”. Kemudian Dwiyanto (2005:208), menyatakan agar pelayanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang lain yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan
- c. Waktu menyampaikan waktu yang tepat
- d. Keramah tamahan

Kriteria-kriteria pelayanan yang memuaskan menurut Woworuntu (1997:30) adalah:

- a. Kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi
- b. Mampu memberikan pelayanan yang baik
- c. Tidak berbelit-belit
- d. Menyingkat waktu tunggu masyarakat dapat menguntungkan semua pihak

Dari penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa untuk mengelola seluruh kegiatan atau aktivitas pada RSUD Soedarso dalam melayani masyarakat atau pasien diperlukan keterampilan dalam memberikan pelajaran/penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat menetapkan salah satu bagian dalam menunjang pembangunan kesehatan.

Searah dengan konsep pelayanan perlu dikembangkan sistem pelayanan kesehatan yang baik agar dapat meningkatkan derajat kesehatan, dalam laporan tahunan RSUD Soedarso (2007:2) jenis-jenis pelayanan yang harus ditingkatkan adalah:

- a. Pelayanan rawat inap
- b. Pelayanan rawat jalan
- c. Pelayanan gawat darurat
- d. Pelayanan pembedahan

- e. Pelayanan Kebidanan/persalinan
- f. Pelayanan laboratorium
- g. Pelayanan rujukan
- h. Pelayanan lainnya

Berdasarkan uraian tersebut, Warsito (1994:31) menyatakan bahwa tinggi rendahnya mutu pelayanan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh faktor-faktor:

- a. Sumber daya rumah sakit termasuk antara tenaga, pembiayaan, sarana dan teknologi yang digunakan
- b. Interaksi kegiatan yang diserahkan melalui proses dan prosedur tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk menghasilkan jasa atau pelayanan

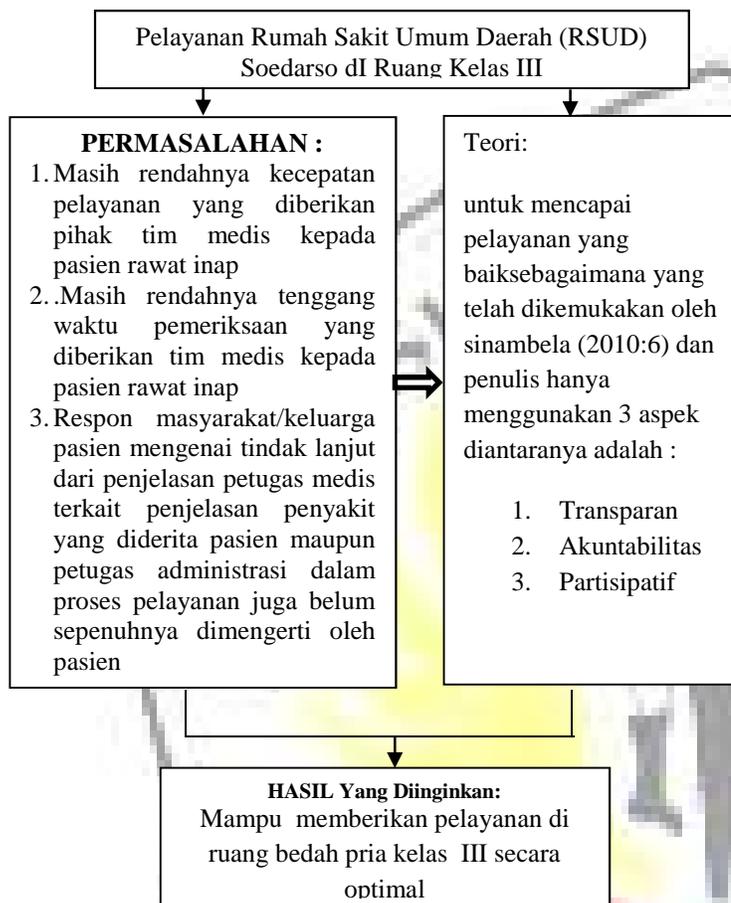
Memenuhi standar pelayanan kesehatan yang memadai, diperlukan adanya perbandingan antara jumlah tempat tidur dengan jumlah tenaga medis dan para medisnya. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 262 (1979:57) tentang standarisasi ketenagakerjaan rumah sakit pemerintah, pada pasal 4(1), berbunyi: "Untuk menentukan jumlah ketenaga minimum bagi setiap kategori ketenagaan di tiap-tiap kelas rumah sakit pemerintah yang diperlukan dapat digunakan angka perbandingan antara jumlah tempat tidur yang ada dan ketenagaan yang diperlukan".

Kelambanan pelayanan umum dapat disebabkan oleh petugas yang masih belum menyadari akan fungsinya. Ketentuan bahwa petugas mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat, tetapi justru masyarakat yang melayani petugas. Sikap-sikap petugas yang tidak bersedia melayani masyarakat secara adil dan merata itu hampir masyarakat tampak di semua instansi negeri. Oleh karena itu, mutu pelayanan kesehatan sebenarnya menunjuk pada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan yang dikenal dengan keluaran (*output*), yaitu hasil akhir dari tindakan dokter atau tenaga profesi lainnya terhadap pasien dalam arti derajat kesehatan dan kepuasan baik positif maupun negatif.

Menurut Adiatama (2007:157) salah satu definisi menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberi pelayanan yang sesuai dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima pasiennya. Pelayanan kesehatan juga merupakan pelayanan publik yang sangat krusial dan menarik untuk selalu didiskusikan. Berdasarkan prakteknya selalu saja publik berada pada posisi tawar yang tidak seimbang dengan pemerintah. Pemerintah sebagai pemeran birokrasi cenderung

membuat peraturan yang berbelit-belit dan rumit.

3. Kerangka Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara *holistic* (Moelong, 2010:6). Metode yang digunakan adalah metode

deskriptif hal ini dianggap sesuai dalam menjelaskan masalah yang berkaitan dengan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso di ruang bedah pria kelas III. Adapun yang menjadi subjek penelitian yaitu:

- Kepala staf administrasi ruang bedah pria kelas III (1 Orang)
- Pasien/keluarga pasien rawat inap ruang bedah pria kelas III (2 Orang)
- Perawat jaga ruang bedah pria kelas III (2 Orang)

Objek dalam penelitian ini difokuskan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso bagian pelayanan Ruang bedah pria kelas III. Teknik pengumpulan berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso di ruang bedah pria kelas III, peneliti melakukan penelitian secara mendalam tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan proses pelayanan menurut Sinambela, yaitu: Transparan, adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.

Akuntabilitas, Pelayanan yang sudah diberlakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien rawat inap. Secara garis besar semua kegiatan yang menyangkut kehidupan orang lain menjadi tanggung jawab instansi tersebut. Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat perlakuan yang sama. Oleh karena itu, peneliti melakukan pembahasannya sebagai berikut:

1. Transparan

Transparan disini adalah adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan. Yang menyangkut dalam transparan tersebut adalah seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama.

Mengenai pembahasan indikator transparan ini penulis meninjau pada hasil wawancara dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak yang menyatakan bahwa :

“apa yang kita lakukan harus sesuai dengan standar diruangan ini kalau untuk pengecekan kepada pasien harus diusahakan setiap hari seperti menyapa pasien, menanyakan keadaan pasien bagaimana kondisi pasien apakah sudah mendingan atau belum, apakah pasien sudah mandi atau belum, apakah sudah makan atau belum. Pelayanan yang baik harus sesuai dengan Sop karna Sop itu pasti sudah baik. Pihak rumah sakit terus melakukan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan setiap saat pasti ada seperti pelatihan-pelatihan, pengecekan dari atas kebawah

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa transparansi mengenai seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter

dikarnakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama dikarnakan biasanya banyak pasien yang kurang memahami apa yang ditelah diberitahukan sehingga terjadi perdebatan-perdebatan yang sering terjadi antara perawat dan keluarga pasien tersebut. Mengenai fasilitas itu juga belum mencukupi terutama tempat tidur yang masih kurang serta wc yang tidak memadai bagi kenyamanan pasien. Lambatnya pelayanan yang akan diberikan kepada pasien disebabkan keterlambatan petugas dalam waktu yang telah dijadwalkan dan tidak masuk petugas yang seharusnya menjadi tanggung jawabnya membuat pasien harus menunggu terlalu lama.

Selain perawat permasalahan tersebut seakan di benarkan oleh keluarga pasien yang menjadi konsumen dari adanya pelayanan tersebut berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

proses pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit lumayan jelas karna petugas disini sudah

menjelaskan kepada kita bagaimana cara pelayanannya. Petugas dalam memberikan pelayanan cukup bagus walaupun kadang-kadang ada yang tidak bersikap bagus. Kalau masalah informasi di loket pelayanan saya belum merasa jelas apa yang sudah diberitahukan. Diruangan ini juga perawat kalalau dimalam hari jarang ada sehingga kami kalau mau minta ganti infus atau keluhan lainnya itu susah.”

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien di ruang bedah pria kelas III yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa transparan mengenai seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarnakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama. diungkapkan bahwa pihak rumah sakit khususnya ruangan bedah pria sudah memberikan pelayanan yang cukup baik walaupun terkadang sebageian pasien tidak ada yang mengerti

tentang prosedur-prosedur pelayanan di rumah sakit Soedarso. Petugas medis juga harus selalu ada agar pasien tidak mengeluhkan hal-hal yang membuat mereka merasa tidak nyaman. Dan yang perlu diperhatikan lagi masalah pemberitahuan kepada pasien sebaiknya diberitahukan dengan baik agar pasien tersebut mengerti.

Selain keluarga pasien, pernyataan berikut seakan disampaikan oleh pihak staf administrasi yang menjadi penjelasan mengenai proses awal mula pasien datang untuk dirawat sampai dengan pasien pulang, seperti contoh biaya, proses dan berkas-berkas administrasi yang diperlukan pasien masuk dalam ruangan apa. Berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

kita selalu kasi penjelasan kepada keluarga pasien dulu begitu pasien itu masuk kita tanya seandainya gini bu, ibu pakai bpjs atau umum kalau katenya pakai bpjs saya tanya bpjs nya ada bu, kalau ada ibu minta pengantar dari sini ngurus bpjs ke bpjs center terus kembali lagi kesini. Kalau pasien umum itu langsung mengurus di loket pembayaran depan kita disini cuman merincikan berapa tindakan pasien bukti

pelayanannya kita merincikan semuanya tapi dia membayar bukan disini tapi di kasir, jadi kita sarankan sudah kita hitungkan tapi bukan jumlahnya cuman tindakan apa yang dilakukan diruangan itu jadi kite hitungkan baru saya suruh ke kasir baru nati di kasir dapat 2 kwitansi yang kuning dan putih, yang kuning kasi ke saya yang putih keluarga pasien yang pegang setelah itu baru mendapatkan kamar rawat inap di ruangan ini”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala staf administrasi yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa transparan mengenai seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama. hal tersebut dapat diungkapkan bahwa staf administrasi selalu memberikan pelayanan yang baik bagi pasien rawat inap ruang bedah pria kelas III agar pasien mudah

untuk mengerti karena pasien berasal dari latarbelakang yang berbeda-beda. Dan terbukti bahwa sejauh ini belum terdapat kendala-kendala untuk memberitahukan prosedur masalah pembayaran kepada pasien rawat inap, hanya saja terkadang pasien tersebut yang tidak mengerti bagaimana proses pasien masuk serta berkas-berkas apa saja yang diperlukan untuk mendapatkan kamar rawat inap, karna sebagian pasien tidak mengikuti proses pendataan pasien seperti mengisi formulir terlebih dahulu dan hal itu yang selalu staf administrasi berulang-ulang untuk memberitahukan kepada pasien agar pasien tersebut mengerti.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas disini adalah pelayanan yang sudah diberlakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien rawat inap. Secara garis besar semua kegiatan yang menyangkut kehidupan orang lain menjadi tanggung jawab instansi tersebut. Yang menyangkut dalam akuntabilitas tersebut adalah seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari

keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama.

Mengenai pembahasan indikator akuntabilitas ini penulis meninjau pada hasil wawancara dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak yang menyatakan bahwa :

“kalau masalah laporan penyakit tentang pasien itu sering karna setiap pagi kita selalu bertanya kepada pasien bagaimana keadaannya seperti apa walaupun ya ada tidak merespon. kalau masalah fasilitas kesehatan Alhamdulillah sudah tercukupi walaupun ya masih belum lengkap kalau respon pasien selalu macam-macam ada yang tidak merespon, ada yang bilang bagus, ada yang diam saja, dan ada juga yang cuman bilang terima kasih”.kita disini selalu memenuhi semua kebutuhan bagi pasien dengan memberikan pelayanan selama 24 jam dengan jadwal yang telah ditentukan di ruangan ini”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa Akuntabilitas

mengenai seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama. disebabkan karena masih kurangnya fasilitas-fasilitas yang tidak diperhatikan oleh pihak rumah sakit terhadap ruang bedah pria kelas III tersebut seperti ruangan-ruangan yang kurang bersih, air yang berwarna kuning, ventilasi yang berdebu sehingga dapat menimbulkan penyakit baru bagi pasien. Kurangnya kenyamanan bagi pasien juga kadang disebabkan tidak ada pelayanan selama 24 jam itu perlu diperhatikan kembali bagi ruang bedah pria kelas III tersebut.

Selain perawat permasalahan tersebut seakan dibenarkan oleh keluarga pasien yang menjadi konsumen dari adanya pelayanan tersebut berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

“Petugas disini sudah cukup baik dalam memberikan kebutuhan-

kebutuhan pasien adik saya saja biasanya di cek 3 kali sehari oleh perawat, Kalau masalah sikap petugas itu macam-macam ada yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan ada juga yang ramah dalam memberikan pelayanannya. Fasilitas di ruang bedah pria kelas III ya seperti yang adik lihat sendiri, ruangan ini kipasnya tidak jalan air di wc juga kuning ya memang sih ini di kelas III tapi setidaknya diperhatikanlah oleh rumah sakit mengenai fasilitas-fasilitas yang ada diruangan ini agar pasien merasa nyaman seperti dikelas lainnya”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien di ruang bedah pria kelas III yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa akuntabilitas mengenai masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama.. Hal ini dapat

diungkapkan bahwa pasien tersebut perlu adanya perhatian dari pihak rumah sakit terhadap ruang bedah pria kelas III terutama masalah fasilitas yang kurang memadai agar pasien dapat beristirahat dengan nyaman. Mendapati hal seperti itu, rumah sakit harus memberikan sarana dan prasarana yang ada. Karena setiap fasilitas yang ada pasti memiliki limit pemakaian yang harus diperbaharui beberapa tahun sekali. Jika terus dipaksakan maka akan menimbulkan ketidaknyamanan bagi pengguna fasilitas. Selain itu, fasilitas untuk mendukung kenyamanan pasien juga harus diperhatikan detail kecilnya. Kekurangan didalam detail-detail kecil tentunya juga mengurangi kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan. Mengenai pelayanan yang diberikan tim medis sudah cukup baik bagi mereka, karena mereka juga diperhatikan secara adil dalam pemberian pelayanan kepada pasien, hanya saja ada beberapa pasien yang tidak mengetahui prosedur-prosedur informasi yang mereka terima waktu di loket pembayaran sehingga mereka kurang jelas apa yang selanjutnya harus mereka lakukan.

Selain keluarga pasien, pernyataan berikut seakan disampaikan oleh pihak staf administrasi yang menjadi penjelasan mengenai proses awal mula pasien datang

untuk dirawat sampai dengan pasien pulang. seperti contoh biaya, proses dan berkas-berkas administrasi yang diperlukan pasien masuk dalam ruangan apa. Berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

“laporan pelayanan tidak pernah saya terima hanya mereka sih ada yang bilang baik,ada yang bilang kurang baik kalo masalah sop sudah sesuai dengan yang tertera, masalah fasilitas diruangan ini sudah cukup baik, 1 kamar diruangan ini disini masing-masing memiliki 5 tempat tidur jadi jumlah semuanya ada 40 tempat tidur.kalo perawat diruangan ini ya selalu ada 24 jam kan kite ganti-gantian shifnye jadi harus sesuai dengan yang telah dijadwalkan rumah sakit”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala staf administrasi yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa akuntabilitas mengenai seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap seperti pasien harus menunggu perawat /dokter dikarenakan tidak adanya tim medis di

ruangan tersebut, masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan seperti ada beberapa dari keluarga pasien yang tidak sabar saat proses pemeriksaan berlangsung, sehingga keluarga pasien merasa khawatir untuk menunggu terlalu lama. Hal ini dapat diungkapkan bahwa staf administrasi selalu memperhatikan tentang laporan-laporan walaupun jarang menerima masukan dari pasien dan hanya pasien-pasien yang peka terhadap pelayanannya saja yang mau memberikan masukan bagi kekurangan ruangan tersebut. Dan masalah perawat yang berjaga di malam hari juga staf administrasi harus berusaha untuk meningkatkan kedisiplinan bagi petugas jaga pada shiftnya masing-masing agar pasien dapat menyampaikan keluhan pada malam hari.

3. Partisipatif

Partisipatif disini adalah Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat. Secara garis besar semua kegiatan yang menyangkut peran masyarakat menjadi tanggung jawab atau kewajiban pemerintah atau instansi tersebut. Yang menyangkut dalam Partisipatif tersebut adalah respon masyarakat/keluarga pasien

mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan

Mengenai pembahasan indikator partisipatif ini penulis meninjau pada hasil wawancara dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak yang menyatakan bahwa :

“ . kalau kendala sering terjadi karna latarbelakang pasien ini kan beda-beda ada yang berpendidikan ada yang tidak berpendidikan tidak mau dikasi tau ada yang mengerti pokoknya seperti itulah kendala-kendalanya. Contoh seperti kita bertanya keluhannya ape ni bu seperti tidak bisa mengungkapkan keluhannya apa, tidak bisa diajak kerja sama juga. Kendala bahasa itu juga ade jadi harus ada pendamping biasanya.pendekatan yang selalu kita lakukan dengan komunikasi yang paling sering kita lakukan pertama-tama kita tanya keadaan pasien bagaimana, apa saja kira-kira kekurangan yang ada disini itu selalu kita tanyakan ke pasien. Penanganan dalam mendapatkan kamar rawat inap itu biasa dari igd menghubungi ke kita apakah masih

ada tempat atau tidak seandainya memang ada tempat persediaan untuk pasien tetap dibidang ada sepanjang ruangan belum penuh tetap kita terima pasien”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan petugas medis/perawat yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa Partisipatif mengenai respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan bahwa para medis diruangan tersebut selalu mengevaluasi hasil jawaban dari pasien mengenai apa-apa saja kekurangan dalam pelayanan yang telah diberikan pihak medis kepada pasien, serta persediaan tempat untuk pasien dari igd ke ruang bedah pria kelas III yang harus cukup terpenuhi.

Selain perawat permasalahan tersebut seakan dibenarkan oleh keluarga pasien yang menjadi konsumen dari adanya pelayanan tersebut berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

“Selama adik saya dirawat disini sampai saat ini belum ada perlakuan dari perawat disini atas

perlakuan yang tidak adil, perawat disini sudah bersikap adil terhadap pasien-pasien lainnya serta perbedaan yang saya rasa terhadap pasien jamkesmas juga tidak ada perbedaan. Peran rumah sakit yang sudah cukup membantu bagi kemudahan pasien saya tidak tahu. Yang dilakukan perawat-perawat disini biasanya hanya menyuntik,memberi makan, mengganti infus, dan bertanya bagaimana keadaan pasien,tapi itu terkadang hanya dilakukan oleh beberapa perawat saja yang memperhatikan kondisi pasien dengan menyuntik, memberi makan, mengganti infus,dan bertanya bagaimana keadaan pasien disini itu saja”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien di ruang bedah pria kelas III yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa Partisipatif mengenai respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan hal ini dapat diungkapkan bahwa petugas medis tidak ada yang bersikap tidak

adil atas pemberian pelayanan yang diberikan, perbedaan yang dirasa antara pasien umum dan jamkesmas juga tidak ada perbedaan hanya peran rumah sakit yang membantu bagi kemudahan pasien sudah terlaksana dengan baik seperti pemberian pelayanan terhadap pasien yang selalu dilakukan pihak rumah sakit agar pasien merasa nyaman menginap di ruang rawat inap, walaupun ada sebagian pasien yang tidak merasa jelas atau merasa bingung saja yang tidak tahu peran rumah sakit yang sudah cukup membantu bagi mereka. Hanya saja yang selalu dikeluhkan oleh pasien rawat inap ruang bedah pria kelas III tersebut adalah masalah ketidaksiapan tenaga medis yang tidak bertanggung jawab akan tugasnya.

Selain keluarga pasien, pernyataan berikut seakan disampaikan oleh pihak staf administrasi yang menjadi penjelasan mengenai proses awal mula pasien datang untuk dirawat sampai dengan pasien pulang. seperti contoh biaya, proses dan berkas-berkas administrasi yang diperlukan pasien masuk dalam ruangan apa. Berikut adalah hasil kutipan wawancara penulis dengan salah satu keluarga pasien yang mengungkapkan bahwa :

“Masalah biaya tambahan pelayanan kesehatan untuk kelas III

tidak ada tambahan bagi bpjs kecuali umum itu ada biaya tambahan, kadang cuman ada obat yang tidak ada di farmasi jadi farmasi harus menyarankan untuk membeli di luar. kalau masalah waktu kunjungan pelayanan bagi pengunjung sudah efektif , jam besuk jam 11-12 tapi kadang ada juga keluarga pasien yang tidak mau tau batas jam pelayanan jadi karna sesama manusia kan harus punya hati nurani jadi ye dibiarkan saja”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala staf administrasi yang ada di RSUD Soedarso kota Pontianak mengungkapkan bahwa partisipatif mengenai respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan hal ini dapat diungkapkan bahwa ruang bedah pria kelas III telah memberikan jam pelayanan yang efektif walaupun terkadang keluarga pasien tidak mau tau atas jam pelayanan yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit kurang disiplin dalam pelayanan juga perlu ditingkatkan dalam pelayanan kepada pasien agar pasien merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Transparan, yaitu adanya keterbukaan kemudahan dalam pengurusan kepentingan pelayanan yang cepat dalam arti hambatan seperti masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap.
2. Akuntabilitas ,yaitu pelayanan yang sudah diberlakukan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien rawat inap secara garis besar semua kegiatan menyangkut kehidupan orang lain menjadi tanggung jawab instansi tersebut seperti masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan yang diberikan tim medis kepada pasien rawat inap.
3. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat seperti respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait penjelasan penyakit yang diderita pasien

maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan.

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan berkaitan dengan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso Ruang Bedah Pria Kelas III, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk masih rendahnya kecepatan pelayanan yang diberikan pihak tim medis kepada pasien rawat inap sebaiknya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada dirumah sakit tersebut sehingga jika tidak terdapat dokter/ senior mereka bisa menangani pemeriksaan itu sendiri dan memanfaatkan waktu yang ada sehingga pasien dan keluarga pasien tidak terlalu panik dan harus menunggu terlalu lama.
2. Untuk masih rendahnya tenggang waktu pemeriksaan yang diberikan tim medis kepada pasien rawat inap sebaiknya bisa meningkatkan pelayanan kinerja agar lebih efisien dalam pemeriksaan terhadap pasien rawat inap.
3. Untuk respon masyarakat/keluarga pasien mengenai tindak lanjut dari penjelasan petugas medis terkait

penjelasan penyakit yang diderita pasien maupun petugas administrasi dalam proses pelayanan agar memperjelas proses pemberitahuan kepada pasien agar pasien tidak menanyakan hal tersebut secara berulang-ulang terutama dalam hal bahasa karna kebanyakan pasien berasal dari daerah.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan, Poltak, Dkk.2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

G. REFERENSI

1. Buku-Buku:

Adiatama, Tjandra Yoga. 2006. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Dwiyanto, Agus.2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjadarda University Press.

J. Supranto.2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Harga Pangsa Pasar (Cetakkan Keempat)*, Jakarta:PT Rineka Cipta.

Kotler, Philip.1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian Jilid I. Edisi VI*: Erlangga

Moelong, 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moenir,H.A.S.2003. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

2. Sumber lain :

Laporan Tahunan RSUD Soedarso Tahun 2015

Permatasari, Ayu. 2012. *Pelayanan Jaminan Kesehatan Masyarakat Kepada Masyarakat Miskin Di RSUD Soedarso Pontianak*. Pontianak: Fisip Untan.



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI
 KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : ERISA HIDAYAH
 NIM / Periode lulus : E01111008 / 2015 / 2016 Periode IV
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi
 E-mail address/ HP : ERISAHIDAYA@gmail.com / 089679977029

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa *) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul**):

Pelaksanaan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Soedarso di Ruang Kelas III

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 10 Agustus 2016

ERISA

ERISA HIDAYAH
 NIM. E01111008



Catatan :
 *tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing
 (Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)