

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah rumah sakit di bangun untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan bagi orang-orang yang menggunakan jasa dibidang kesehatan. Dalam melaksanakan atau menyelenggarakan kesehatan di sebuah rumah sakit haruslah bersifat menyeluruh, terpadu, merata dan terjangkau oleh seluruh masyarakat agar tercapainya kehidupan sehat bagi masyarakat sehingga dapat terwujudnya kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan kata lain, dapat dikatakan pelayanan yang baik untuk masyarakat maka akan tercipta juga kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Amandemen kedua UUD 1945, Pasal 34 ayat 3 menetapkan: “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan pelayanan umum yang layak”. Pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kesehatan bagi manusia sangatlah penting dimana kesehatan dapat menjadi tolak ukur sejahteranya seseorang atau tidak, maka dengan terus bertambahnya jumlah penduduk semangkin meningkat pula kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan masyarakat terutama pelayanan dibidang kesehatan yang dimana pelayanan yang harus terus ditingkatkan dan berkualitas agar terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien, dengan

kesadaran yang kita hadapi sekarang warga Negara mempunyai hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk melayani dengan baik.

Fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus meningkatkan kualitas pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik harus menggunakan strategi-strategi agar masyarakat tidak mengeluh lagi atas pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi untuk kelancaran hubungan masyarakat agar menunjang terlaksananya pelayanan yang efektif.

Pelayanan merupakan suatu hak yang melekat kepada masyarakat karena masyarakatlah yang merasakan langsung bagaimana pelayanan itu diberikan dan pemerintah itu sendiri perannya lebih besar karena ini menyangkut kepentingan masyarakat atau abdi masyarakat yang bukan hanya abdi negara, fungsi pelayanan masyarakat tidak lepas dari tugas-tugas pemerintah tetapi kenyataannya, masih sering dijumpai pemerintah yang belum sadar akan tugas-tugasnya selaku pemberi pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini tidak terlepas dari konsep pelayanan itu sendiri yang merupakan usaha-usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan agar mendapatkan kemudahan bagi seseorang yang menggunakan jasa pelayanan. Penyelenggara pelayanan bertanggung jawab untuk memberikan yang professional dan pelayanan yang baik. Karena pelayanan dalam masyarakat luas senantiasa dikaitkan dengan segala sesuatu yang serba lamban, lambat, berbelit-belit dan serba formalitas.

Rumah Sakit yang merupakan suatu institusi perawatan kesehatan professional yang pelayanannya disediakan di dalam bidang kesehatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, tim medis, dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan yang lainnya. Selain melaksanakan fungsi pelayanan kesehatan untuk masyarakat, rumah sakit juga mempunyai fungsi pendidikan dan penelitian.

Rumah sakit yang bertujuan untuk melayani masyarakat dan memberikan kepuasan bagi pasien. Pelayanan sangat penting karena ini merupakan tolak ukur efektif atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Pelayanan akan meningkatkan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien dengan sendirinya akan tumbuh sebuah citra yang baik bagi rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan keluarga pasien kepada rumah sakit. Efektif atau tidaknya pelayanan merupakan suatu aspek yang sangat penting dari suatu rumah sakit. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada di rumah sakit dan dapat memenuhi keinginan pasien, harapan, dan kebutuhan pasien.

Pelayanan merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi pelayanan. Didalam sebuah organisasi pasti ada tujuan dan target yang akan dicapai untuk mencapai tujuan tersebut harus mempunyai landasan atau batasan-batasan supaya tujuan awal yang akan di capai tidak melenceng dari landasan yang sudah diberikan. Rumah Sakit Jiwa Tampan merupakan salah satu instansi daerah yang bergerak pada pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau merupakan salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Provinsi Riau umumnya dan kota Pekanbaru khususnya, dimana lembaga ini adalah milik pemerintah Provinsi Riau. Tujuan dari RSJ ini “Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat”. Salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit yaitu pelayanan administrasi. Berikut ini adalah standar pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau:

1. Jam Visite Dokter di ruangan masing- masing sudah ditetapkan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal RSJ Tampan Provinsi Riau, yaitu:

- 1) Dimulai pukul : 08.00 WIB s / d 14.00 WIB
- 2) Perawat bertugas di ruang ditetapkan dengan SK Direktur Pelayanan Medik dan Keperawatan

2. Dalam bertugas dibagi menjadi 3 shift, yaitu:

- 1) Pagi : Jam 08.00 – 14.00 WIB
- 2) Siang : Jam 14.00 – 20.00 WIB
- 3) Malam : Jam 20.00 – 08.00 WIB

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak bersaing adalah pelayanan administrasi. Oleh sebab itu pelayanan harus dapat selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan itu dapat diukur pelayanan yang diberikan sudah efektif atau belum, dengan efektifnya pelayanan akan memberikan kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Secara umum pelayanan rumah sakit terdiri dari pelayanan rawat inap dan rawat jalan. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan administrasi yang utama karena pelayanan ini mempunyai interaksi pasien antara rumah sakit berlangsung dalam waktu yang cukup lama. pelayanan administrasi yang diberikan oleh rumah sakit harus mendapatkan perhatian penuh ini merupakan hubungan yang sensitive menyangkut kepuasan pasien selama berada dirumah sakit. Dengan pelayanan administrasi yang buruk akan juga menimbulkan citra yang buruk terhadap rumah sakit, ini semua harus membutuhkan perhatian pihak menejemen rumah sakit.

Dalam memberikan pelayanan pihak RSJ Tampan Provinsi Riau dengan tidak melakukan pilih kasih terhadap pasien, karena masyarakat miskin dan kaya adalah sama-sama manusia yang harus mendapatkan pertolongan. Selain itu pemerintah juga telah menyiapkan JAMKESMAS dan JAMKESDA kepada masyarakat yang membutuhkannya.

Adapun yang dimaksud dengan JAMKESMAS adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu program ini diselenggarakan secara nasional agar terjadi subsidi silang dalam rangka mewujudkan pelayanan kesehatan yang menyeluruh bagi masyarakat miskin. Pediksi biaya yang dikenakan oleh RSJ adalah Rp. 7000,00 untuk sekali berobat jalan.

Jamkesmas terdiri dari kuota dan non kuota perbedaannya adalah:

- a. Kuota dana ditanggung oleh APBN, non kuota ditanggung oleh APBD (pemda setempat)
- b. Jumlah sasaran peserta jamkesmas disebut kuota kelebihan dari jumlah tersebut adalah non kuota.

JAMKESDA adalah program bantuan sosial untuk pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu disuatu daerah program ini diselenggarakan secara nasional namun pelaksanaannya hanya bisa dilakukan didaerah yang berlaku saja. Pada program Jamkesda ini biasanya pelanggan tidak dikenakan biaya administrasi, cukup dengan menunjukkan kartu jamkesda.

Berdasarkan Keputusan Menteri kesehatan Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, standar minimal rawat jalan Askes, Jamkesmas, Jamkesda adalah sebagai berikut:

1. Dokter yang melayani pada Poliklinik Spesialis harus 100 % dokter spesialis.
2. Jam buka pelayanan adalah pukul 08.00 – 13.00 setiap hari kerja, kecuali hari Jumat pukul 08.00 – 11.00.
3. Waktu tunggu untuk rawat jalan tidak lebih dari 60 menit.
4. Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %

Secara spesifik pelayanan masyarakat yang akan diungkap pada penelitian ini lebih di khususkan pada pelayanan administrasi di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang harus disediakan pihak dari rumah sakit dan diberikan pada pasien sesuai dengan prosedur pelayanan adminisrasi dari pasien di terima, pasien berada di ruangan rawat inap sampai pasien di perbolehkan pulang dan melakukan pelayanan administrasi dari rumah sakit, melayani secara optimal dan memberikan kemudahan pelayanan kepada pasien bukan pelayanan yang berbelit-belit dan pasien harus menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap, rumah sakit harus melengkapi diri supaya dapat melayani dengan baik sopan, ramah, dan mendengarkan suara konsumen mampu untuk memberikan respon terhadap pasien dengan itu pasien akan merasakan nyaman jika berurusan dengan di rumah sakit khususnya pelayanan administrasi yang diberikan.

Pelayanan jasa yang diberikan rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya pelayanan administrasi pada ruangan rawat inap. Rawat inap membutuhkan waktu 24 jam. Selama rawat inap pasien akan dilayani oleh tim medis dengan pelayanan pemeriksaan dan asuhan perawatan. Sebelum pasien dibawa ke ruangan rawat inap terlebih dahulu melakukan administrasi lalu dibawa ke ruang rawat inap dan akhirnya pasien akan di peroleh keluar dari rumah sakit dan melakukan administrasi sebelum pasien pulang. Disinilah harapan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya dan pihak rumah sakit akan berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pasien. Pelayanan rawat inap yang akan dilihat pada Rumah Sakit Jiwa Tampan adalah pelayanan pada ruangan rawat inap kelas III dikarenakan permasalahan yang sering muncul.

Kemampuan rumah sakit dalam pelayanan administrasi yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan pasien selama pasien dirawat inap dapat di ukur dari kepuasan pasien. Pada umumnya jika pasien tidak merasakan puas dalam pelayanan diberikan komplain kepada pihak rumah sakit. Komplain yang tidak ditangani dan tidak direspon oleh rumah sakit akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk pelayanan administrasi pada ruang rawat inap kelas III di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau ketersediaan tenaga medis adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Pegawai Administrasi di Ruang Rawat Inap Kelas III pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

No	Nama Ruangan pada Ruangan Rawat Inap Kelas III	Jumlah Pegawai Administrasi
1	Ruang Siak	4
2	Ruang Kampar	4
3	Ruang Sebayang	4
4	Ruang Indragiri	4
5	Ruang Kuantan	4
6	Ruang Uvip	4
7	Ruang UGD	4
Jumlah		28

Sumber : RSJ Tampan Pekanbaru. 2013

Komposisi jumlah pegawai pada pelayanan administrasi untuk kelas III di RSJ di Provinsi Riau yang mempunyai pegawai administrasi 4 orang disetiap ruangan, tentunya kurang dapat memberikan pelayanan yang optimal pada masyarakat dimana jumlah masyarakat yang harus dilayani bukan saja berasal dari kota pekanbaru melainkan dari kota-kota lain dan jumlah setiap tahunnya meningkat. Jumlah pasien yang mendapatkan pelayanan administrasi di Rumah Jiwa Tampan Bulan januari-agustus sebagai berikut:

Tabel 1.2: Tabel Jumlah Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Tahun 2013

No	Bulan	Jumlah Pasien
1	Januari	359
2	Februari	397
3	Maret	387
4	April	350
5	Mei	437
6	Juni	402
7	Juli	415
8	Agustus	353
Jumlah Keseluruhan		3100
Rata-rata		387

Sumber : RSJ Tampan Pekanbaru. 2013

Dari Tabel di atas dapat kita lihat bahwa dalam satu bulan jumlah pasien yang dirawat di ruangan rawat inap kelas III dari bulan Januari sampai Agustus 2013 paling banyak pasien yang ditangani pada bulan Mei yaitu sebanyak 437 pasien sedangkan yang paling sedikit yaitu pasien yang ditangani pada bulan April 350 pasien, sehingga rata-rata tiap bulannya mencapai 387 pasien dengan lama waktu perawatan sesuai dengan rekomendasi dokter.

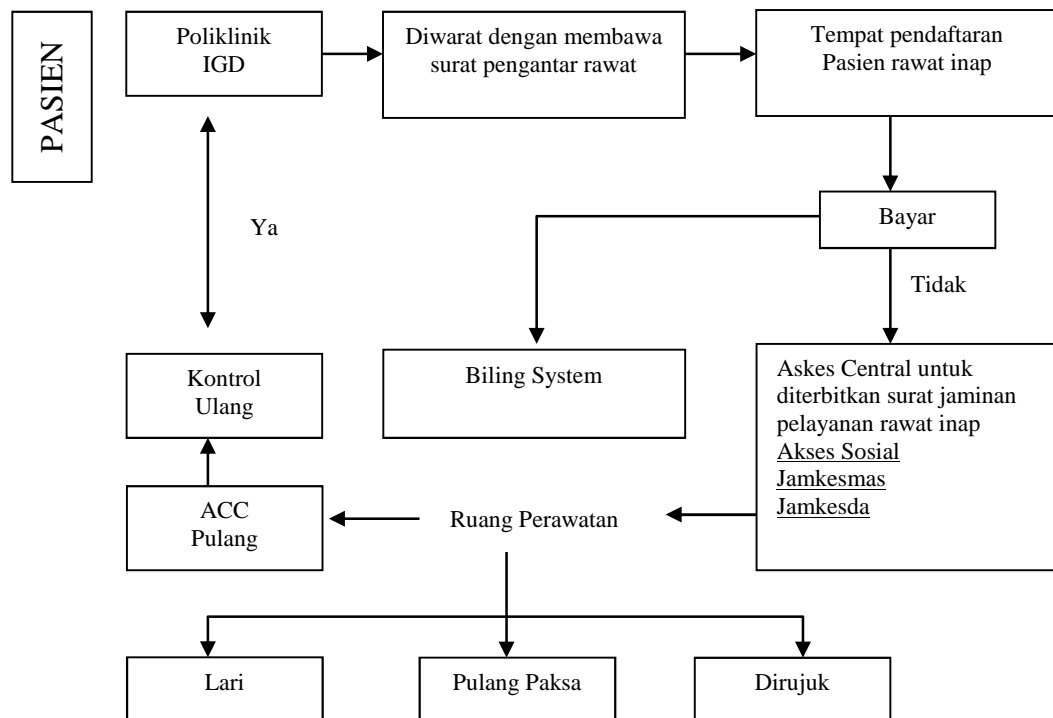
Tabel 1.3 : Tabel Jumlah Tempat Tidur Pasien Pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau Tahun 2013

No	Nama Ruang Bangsal	Jumlah Tempat Tidur			
		Kelas I	Kelas II	Kelas III	Jumlah
1	Ruang Siak	5	30	20	55
2	Ruang Kampar	7	15	38	60
3	Ruang Sebayang	4	25	38	67
4	Ruang Indragiri	6	20	30	56
5	Ruang Kuantan	4	25	30	59
6	Ruang Uvip	11	36	21	68
7	Ruang UGD		-	-	
Jumlah		37	151	177	365

Sumber : Bagian Rekam Medic RSJ Tampan Tahun 2013

Tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan tempat tidur pada Ruang Rawat Inap Kelas III, sebanyak 177 buah dengan spesifikasi pembagian ruangan sebanyak 7 ruangan, dan masing-masing ruangan memiliki jumlah tempat tidur yang berbeda-beda.

Alur Pelayanan Administrasi Rawat Inap



Gambar 1.1 Proses Alur Pasien Rawat Inap

Pada Gambar 1.1 di atas menunjukkan proses alur rawat inap pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau, dari keseluruhan proses alur rawat inap tersebut yang selalu menjadi masalah yang berbelit-belit terletak pada Bagian Administrasi yang berada pada proses Pendaftaran Rawat Inap seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Persyaratan Administrasi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau

No	Persyaratan Dari Rumah Sakit	Persyaratan Dari Pasien
1	Surat Keterangan Dirawat	KTP
2	Surat Tindakan Medis	SKTM
3	Status	Askes
4	-	Jamkesmas / Jamkesda

Sumber : RSJ Tampan Pekanbaru. 2013

Kejelasan informasi seperti Data-data di ataslah yang selalu menjadi permasalahan dalam pelayanan administrasi sehingga penanganan pasien menjadi terhambat karena harus melengkapi dahulu persyaratan yang telah ditentukan agar mendapatkan tindakan medis. Dimana kurangnya informasi tentang syarat-syarat pendaftaran rawat inap oleh pihak Rumah Sakit Jiwa Tampan sehingga masyarakat harus bolak-balik melengkapi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan selain itu pasien harus menunggu petugas mencari kamar rawat inap yang kosong terlebih dahulu.

Standar minimal rawat inap di rumah sakit adalah sebagai berikut:

1. Pemberian layanan rawat inap adalah Dokter spesialis, dan perawat dengan minimal pendidikan D3.
2. Penanggungjawab pasien rawat inap 100 % adalah dokter.
3. Jam kunjung dokter spesialis adalah pukul 08.00 – 14.00 setiap hari kerja.
4. Kejadian infeksi nosokomial kurang dari 1,5 %.
5. Kejadian pulang paksa kurang dari 5 %.
6. Kepuasan pelanggan lebih dari 90 %.

Mengenai Standar Pelayanan Ruang Rawat Inap kelas III harus memiliki fasilitas sekurang-kurangnya:

1. Dalam 1 kamar memiliki 6 buah tempat tidur lengkap.
2. Dalam 1 kamar memiliki 2 buah kamar mandi
3. Ketersediaan Westaple (tempat cuci tangan)
4. Mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) Pelayanan Medik Spesialis Dasar, 4 (empat) Pelayanan Spesialis Penunjang Medik, 8 (delapan) Pelayanan Medik Spesialis Lainnya dan 2

(dua) Pelayanan Medik Subspesialis Dasar. (*Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit*)

Tapi kenyataan hasil observasi yang dilakukan beberapa fenomena yang berkaitan dengan pelayanan oleh pegawai Rumah Sakit Jiwa Tampan antara lain:

1. Masih lambat dan terbelit-belitnya pelayanan administrasi yang diberikan dan fasilitas penginapan ruangan rawat inap kelas III belum dapat menampung pasien dengan maksimal di Rumah Sakit Jiwa Tampan Provinsi Riau
2. Belum tersedianya fasilitas penunjang seperti ketersediaan Dokter Spesialis, dan jumlah perawat yang mencukupi sehingga penanganan terhadap pasien akan terhambat.

Hal ini dapat di lihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1.5 Data Tenaga Medis RSJ Tampan Tahun 2013

No.	Jenjang Pendidikan dan Jenis	Pegawai Negeri		Jumlah
		Pria	Wanita	
	A . S3			
	B. S2			
1.	Magister Kesehatan	-	1	1
2.	Magister Manajemen	1	-	1
3.	Magister Adm	1	-	1
4.	Magister Psikologi	1	-	1
5.	Dokter Spesialis Jiwa	-	3	3
6.	Dokter Psikologi Anatomi	-	-	-
	C. S1			
1.	Dokter Umum	5	4	14
2.	Dokter Gigi	1	9	5
3.	Sarjana Keperawatan	1	12	15
4.	Sarjana Kesehatan Masyarakat	4	2	6
5.	Sarjana Sarjana Hukum (SH)	-	1	1
6.	Sarjana Psikologi	2	3	5
7.	Sarjana Pertanian	-	1	1
8.	Sarjana Apoteker	1	2	3
9.	Sarjana ADM	2	1	3

No.	Jenjang Pendidikan dan Jenis	Pegawai Negeri		Jumlah
		Pria	Wanita	
	D3			
1.	D3 Keperawatan	8	40	48
2.	D3 Elektromedik	2	1	3
3.	D3 Analisis Kesehatan	-	1	1
4.	D3 Fisioterapi	-	-	-
5.	D3 Anastesi	1	-	1
6.	D3 Rontgen	-	-	1
7.	D3 Rekam Medis	-	-	1
8.	D3 Kebidanan	-	1	7
9.	D3 Semitasi	-	7	1
10.	D3 Sekretaris	-	1	2
11.	D3 Listrik	-	2	-
12.	D3 Manajemen R.S	-	-	1
13.	D3 Seketaris	-	-	1
14.	D3 APK	-	-	1
15.	D3 Akuntansi	-	-	1
	D 4			
1.	Div Gizi Klinik	-	1	2
	Jumlah	30	93	131

Sumber : RSJ Tampan Provinsi Riau 2013

Dari tabel jumlah tenaga medis di atas, dapat kita lihat bahwa keseluruhan tenaga medis berserta perawat untuk RSJ sebanyak 131 orang tenaga medis sedangkan pasien yang hanya dirawat pada rawat inap kelas III rata mencapai 387 orang tiap bulannya. Jadi dapat di tarik benang merah bahwa kapasitas tenaga medis pada RSJ Tampan Pekanbaru masih dapat dikatakan kurang. Karena jumlah semua tenaga medis RSJ Tampan Pekanbaru saja masih belum dapat menangani jumlah pasien yang hanya berada pada ruang rawat inap kelas III. Seharusnya jumlah tenaga medis dapat menyeimbangi jumlah pasien setiap bulannya, sehingga pasien dapat benar-benar dikontrol dan ditangani dengan baik, seperti penambahan perawat dalam menangi pasien sehingga setiap pasien mempunyai prawatnya masing-masing guna untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak di inginkan.

Penilaian pasien terhadap mutu rumah sakit dinilai berdasarkan sumber dari pengalaman pasien karena pasienlah yang merasakan langsung. Aspek pengalaman pasien rumah sakit dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan dan ditanggung oleh seseorang yang membutuhkan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan fenomena diatas dan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk membahas dan menganalisanya dengan melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul: **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA RUMAH SAKIT Jiwa TAMPAN PROVINSI RIAU (STUDI KASUS RAWAT INAP KELAS III).”**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan didasari penjelasan diatas dapat dituliskan rumusan masalah pokok yaitu: ***“Bagaimana pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru Provinsi Riau?”***

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi di RSJ Tampan Pekanbaru
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan administrasi di RSJ Tampan Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan penulis berguna sebagai :

- a. Bahan informasi dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru
- b. Untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu pengetahuan yang telah diterima oleh penulis selama mengikuti perkuliahan.
- c. Sebagai sumbangan fikiran karya ilmiah kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara dalam melakukan disiplin keilmuan yang ada dengan langkah inovatif untuk masa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulisan di bagi ke dalam enam bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti antara lain Konsep Pelayanan, Administrasi, Faktor Pendukung Pelayanan, Pelayanan dalam pandangan Islam.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang Jenis Penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, dan Analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari Gambaran Umum Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru dan Struktur Organisasi, Visi, Misi, Tujuan

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Jiwa Tampan Pekanbaru.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa menjadi lebih baik lagi dimasa akan datang.